

**TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK
(INOVASI PROGRAM MOBILE SI-CAKEP) DI KABUPATEN WAJO**

Disusun dan diusulkan oleh

YAYUK BASUKI

Nomor Stambuk : 105610496814



**PROGRAM ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK
(INOVASI PROGRAM MOBILE SI-CAKEP) DI KABUPATEN WAJO**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

YAYUK BASUKI

Nomor Stambuk : 105610496814

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program
Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo

Nama Mahasiswa : Yayuk Basuki

Nomor Stambuk : 10561 04968 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

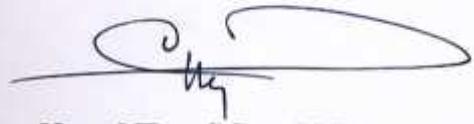
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Hj. Rulinawaty Kasmad, S.Sos, M.Si

Pembimbing II



Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

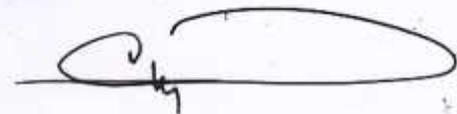
Mengetahui:

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

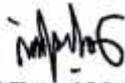
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0005/FSP/A.3-VIII/I/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Sabtu tanggal 26 bulan Januari tahun 2019.

TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris,



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)
2. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si
3. Dr. Hj. Rulinawaty Kasmad, S.Sos, M.Si
4. Dr. Abdi, M.Pd



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yayuk Basuki
Nomor Stambuk : 105610496814
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 06 Februari 2019

Yang Menyatakan,



Yayuk Basuki

ABSTRAK

YAYUK BASUKI. Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo. (dibimbing oleh Rulinawaty Kasmad dan Nasrul Haq).

Beberapa instansi di Kabupaten Wajo telah membuat berbagai inovasi dalam rangka merealisasikan kebijakan pemerintah “*one agency one innovation*”. Salah satu inovasi kepegawaian yang diunggulkan di Kabupaten Wajo adalah inovasi keluaran dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yaitu aplikasi Mobile SI-CAKEP. Aplikasi ini merupakan aplikasi baru namun telah masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Nasional. Aplikasi Mobile SI-CAKEP bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Karena itu, tujuan dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui cara pemerintah dalam membuat sebuah inovasi yang dapat menjadi salah satu inovasi unggulan dalam perbaikan pelayanan publik. Jenis Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif menggunakan jenis penelitian studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai inovasi yang diterapkan oleh BKPSDM dalam membuat inovasi Mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi Mobile SI-CAKEP sangat membantu para Aparatur Sipil Negara dalam pemenuhan hak-hak kepegawaian. Hak-hak kepegawaian yang telah terpenuhi melalui aplikasi Mobile SI-CAKEP ini adalah para Aparatur Sipil Negara tidak harus meninggalkan tempat kerjanya cukup dengan membuka aplikasi dan upload berkas-berkas yang dibutuhkan. Keberadaan inovasi Mobile SI-CAKEP memberikan perubahan yang signifikan terhadap pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wajo kearah yang lebih sistematis, berintegritas, cepat, adaptif, berkomitmen, dan lebih professional.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Program Pemerintah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahna, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo ”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Suwarno dan Majiyem selaku Ayahanda dan Ibunda dari penulis yang tidak henti-hentinya mendoakan dan memberikan dukungan yang tidak ternilai, baik moral maupun materi, nasehat dan pengorbanan yang tak terhingga demi menyekolahkan penulis agar bisa meraih prestasi dan cita-cita yang diinginkan.
2. Ibu Dr. Hj. Rulinawaty Kasmad, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Nasrul Haq, S.Sos., M.PA selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. H. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Dosen Penasehat Akademik Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si yang senantiasa memberikan nasehat-nasehat akademik demi terciptanya prestasi yang baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selama ini memberikan ilmu, dorongan dan semangat kepada penulis.

7. Lembaga tercinta LKIM-PENA yang sangat berperan penting dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
8. Teman-teman Angkatan X LKIM-PENA yang tak henti-hentinya memberikan semangat, dukungan dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
9. Saudara saya Sukmawati, Rusna Rustam, Febry Angraeni Karia, Wahyuni yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan dan pengerjaan skripsi penulis.
10. Teman kos tercinta Nurul Fadilah dan Yulianti yang selalu memberikan dukungan yang luar biasa selama pengerjaan skripsi penulis.
11. Babak Belur Squat yang senantiasa saling mendukung dalam proses bimbingan skripsi penulis.
12. Eka Oktaviana Almi, Sabriani, Sardiana selaku sahabat penulis yang selalu meluangkan waktunya memberikan nasehat untuk melihat penulis semangat dalam penyelesaian tugas akhir.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang dibutuhkan.

Makassar, 06 Februari 2019



Yayuk Basuki

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Inovasi	8
B. Pelayanan Publik	21
C. Program Pemerintah	30
D. Kerangka Pikir.....	35
E. Fokus Penelitian.....	35
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	38
B. Jenis dan Tipe Penelitian	38
C. Sumber Data	38
D. Informan Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40

F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Pengabsahan Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Obyek Penelitian	43
B. Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo.....	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	127
B. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1 Bagan Kerangka Pikir	35
4.1 Bagan struktur organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo	47
4.2 Bagan struktur organisasi secretariat daerah pemerintah Kabupaten Wajo	51
4.3 Gambar Aplikasi Mobile SI-CAKEP	53
4.4 Gambar Aplikasi Mobile SI-CAKEP	53
4.5 Gambar Aplikasi Mobile SI-CAKEP yang Masih dalam Tahap Pengembangan	54
4.6 Gambar Tampilan Aplikasi Mobile SI-CAKEP yaitu SIDASRI (Sistem Informasi Data Akurat Secara Mandiri).....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo berdasarkan <i>a new or improved service</i> (pelayanan baru atau pelayanan diperbaiki)	56
Tabel 2. Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo berdasarkan <i>Process innovation</i> (inovasi proses).....	70
Tabel 3. Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo berdasarkan <i>Administrative innovation</i> (inovasi administratif).....	84
Tabel 4. Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo berdasarkan <i>System innovation (inovasi sistem)</i>	99
Tabel 5. Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo berdasarkan <i>Conceptual Innovation</i> (inovasi konseptual)	107
Tabel 6. Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo berdasarkan <i>Radical change of rational</i> (perubahan radikal)	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan suatu daerah merupakan tuntutan dari perkembangan zaman, sebagai usaha untuk menciptakan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang baik. Setiap daerah di Indonesia tengah berlomba-lomba untuk menjadi daerah yang terbaik diantara daerah-daerah lainnya. Hal ini merupakan peluang besar untuk memajukan dan mengembangkan daerahnya dalam mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat dan pegawainya. Demi terciptanya wacana daerah maka perlu dilakukan berbagai usaha untuk melakukan perbaikan khususnya dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan. Pemerintah selaku penyelenggara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Namun kenyataannya saat ini masyarakat masih belum memperoleh pelayanan publik yang sesuai dengan harapannya. Berbagai usaha dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik namun terlihat dalam penerapannya belum maksimal. Untuk mengatasi hal tersebut perlu adanya perbaikan atau inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor khususnya peningkatan pelayanan kepegawaian yang merupakan para pelayan publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerapkan sebuah kebijakan bahwa sejak tahun 2014 merupakan tahun

inovasi pelayanan publik. Kebijakan tersebut dikeluarkan sebagai langkah untuk senantiasa meningkatkan pelayanan publik. Seluruh instansi atau lembaga pelayanan publik, baik dipusat maupun daerah diharapkan dapat membuat sebuah ide baru dan kreatif sebagai jawaban peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Berbagai cara yang dilakukan oleh pemerintah khususnya KemenPAN RB dalam memacu para instansi dalam membuat berbagai inovasi yaitu dengan mengumpulkan dan menilai inovasi-inovasi yang telah dilakukan diberbagai daerah untuk selanjutnya diberikan berbagai apresiasi oleh pemerintah pusat (Kurniawan, 2016).

Seiring dengan dibuat dan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah pasal (1) menyatakan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Daerah. Kemudian dijelaskan pada pasal (2) yang menyatakan bahwa inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing Daerah (PP Nomor 38 Tahun 2017).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut merupakan sebuah landasan utama bagi setiap daerah untuk melakukan inovasi sebagai terobosan baru khususnya bagi instansi atau lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik adalah dengan diterapkannya *one agency one*

innovation atau satu instansi, satu inovasi yang merupakan akselerasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai langkah yang dilakukan pemerintah guna meningkatkan kreativitas instansi atau lembaga publik di seluruh daerah di Indonesia diadakan kompetisi inovasi pelayanan publik yang nantinya akan diberikan penilaian oleh KemenPAN RB (<http://inovasi.lan.go.id>).

Seluruh daerah saat ini tengah membuat berbagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan merupakan penerapan *one agency, one innovation* yaitu satu instansi satu inovasi. Beberapa daerah yang memiliki inovasi unggulan khususnya yang ada di Sulawesi selatan diantaranya adalah Makassar 4 inovasi, Kabupaten Bone 6 inovasi, Kabupaten Wajo berjumlah 10 inovasi, Kabupaten Pinrang 3 Inovasi, Kabupaten Luwu 2 inovasi, Palopo mempunyai 1 inovasi, Kabupaten Barru 1 inovasi, dan Selayar 1 inovasi. Bahkan beberapa inovasi tersebut masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Nasional pada tahun 2017. Inovasi tersebut terdiri dari 20 kementerian, terdiri dari 3 lembaga, 21 provinsi, 34 kabupaten, 15 kota, 2 BUMN, dan 4 BUMD (<http://jipp.sulselprov.go.id>).

Berbagai inovasi yang dilakukan di setiap daerah untuk membuat berbagai inovasi pelayanan publik begitu pula yang dilakukan oleh Kabupaten Wajo yang senantiasa membuat terobosan-terobosan dalam membuat inovasi. Inovasi yang ada di Kabupaten Wajo diantaranya Akselerasi Pelayanan Kepegawaian dengan Mobile SI-CAKEP, Sejuta Kantong Air, Gerak Posyandu, Sistem Online Penerimaan Siswa Baru, *One Day Service*, Sistem Informasi Kesehatan Hewan Terintegrasi, Polykultur Rumput Laut, Bandeng, dan Kepiting Bakau, Integrasi

SIM Rumah Sakit dengan BRI E-Billing Hospital, Penyederhanaan Perizinan Tenaga Kesehatan, dan Kotaku, Desaku pada Mabello. Inovasi ini merupakan inovasi unggulan dari lingkup SKPD Pemda Wajo yang keluar sebagai top 10 inovasi (<https://wajotv.com>).

Dari berbagai inovasi yang ada di Kabupaten Wajo, satu inovasi yang telah masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Nasional Tahun 2017 yaitu Akselerasi Pelayanan Kepegawaian dengan Mobile SI-CAKEP. Inovasi Mobile SI-CAKEP merupakan keluaran dari Badan Kepegawaian Diklat Daerah dalam bidang pengelolaan Manajemen Aparatur Sipil Negara. Inovasi ini sebagai wujud pelayanan Aparatur Sipil Negara yang lebih optimal, memiliki kinerja yang tinggi serta memiliki kepedulian yang tinggi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Secara operasional Mobile SI-CAKEP terdapat layanan aplikasi kepegawaian yang dapat memberikan kemudahan kepada PNS dalam pemenuhan hak-hak kepegawaian (<http://klikwajo.com>).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, terdapat beberapa penelitian yang dapat dijadikan landasan dalam melakukan penelitian ini yaitu berdasarkan penelitian tentang inovasi administrasi kepegawaian dengan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) dalam mewujudkan *good governance* (studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu) menjelaskan bahwa faktor penghambat pelaksanaan inovasi SAPK pada Kenaikan Gaji Berkala (KGB) *online* ini adalah koordinasi yang belum efektif antar pegawai, sumber daya SKPD pada pelayanan yang memiliki kompetensi IT yang terbatas. Sedangkan

faktor pendukung pelaksanaan inovasi adalah integrasi yang baik antara pimpinan dan bawahan menjadikan sistem pelayanan ini berjalan maksimal (Pranita, 2013).

Penelitian lainnya yaitu inovasi pelayanan E-Master di badan kepegawaian daerah provinsi Jawa Timur menjelaskan bahwa hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan E-Master dari lima faktor keberhasilan inovasi menurut Cook yaitu *Leadership, Management/Organization, Risk Management, Human capital dan Technology*. Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan E-Master sudah berjalan cukup baik selama ini namun masih terdapat beberapa permasalahan dan belum sempurna dalam prosesnya (Firmansyah, 2018).

Dari beberapa penelitian tersebut diketahui bahwa pemerintah saat ini tengah melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan pelayanan publik dengan membuat berbagai inovasi di berbagai daerah seluruh Indonesia. Berbagai inovasi yang telah ada saat ini akan terus dikembangkan sehingga nantinya menjadi sebuah terobosan baru dalam meningkatkan pelayanan publik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Halvorsen dengan judul. **“Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas sehingga penyusun dapat menentukan pokok masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana *a new or improved service* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo?
2. Bagaimana *process innovation* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo?

3. Bagaimana *administrative innovation* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo?
4. Bagaimana *system innovation* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo?
5. Bagaimana *conceptual innovation* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo?
6. Bagaimana *radical change of rational* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *a improved service* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo.
2. Untuk mengetahui *process innovation* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo
3. Untuk mengetahui *administrative innovation* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo.
4. Untuk Mengetahui *system innovation* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo.
5. Untuk Mengetahui *conceptual innovation* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo.
6. Untuk mengetahui *radical change of rational* dalam inovasi pelayanan program mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini sehingga memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi referensi keilmuan untuk penelitian selanjutnya terkait inovasi program di daerah yang berkaitan dengan pelayanan kepegawaian sebagai langkah dalam memberikan kemudahan kepada PNS dalam pemenuhan hak-hak kepegawaian.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi dunia pendidikan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam menambah pengetahuan mengenai inovasi program pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kepegawaian yang lebih optimal.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberi manfaat kepada masyarakat untuk mengetahui inovasi program-program pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik maka terlebih dulu pihak yang melayani diberikan kemudahan dalam pemenuhan hak-haknya sebagai pegawai.
- c. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pemerintah sebagai arahan dalam inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Inovasi

Salah satu penulis inovasi terkemuka yaitu Rogers menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, individu satu unit adopsi lainnya (Rogers, 2003). Penulis lain yaitu Albury (2003), mengemukakan bahwa inovasi sebagai *new ide that work*. Ini bermakna inovasi adalah berhubungan erat dengan ide baru yang bermanfaat. Sebuah inovasi yang merupakan sebuah kebaruan harus memiliki nilai manfaat, karena kebaruan dari inovasi tidak akan bermakna apabila tidak memiliki nilai manfaat dari kehadirannya.

Menurut Susanto (2010: 158), Inovasi merupakan penemuan baru yang berbeda dari yang pernah ada sebelumnya atau yang telah dikenal sebelumnya disebut sebagai inovasi. Inovasi memiliki makna yang tidak sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan lebih luas, yaitu memanfaatkan ide atau penemuan baru untuk menciptakan produk, proses dan suatu layanan.

Sedangkan menurut Fontana (2011: 18), menjelaskan inovasi merupakan sebuah keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru yang telah dikombinasikan dari cara lama dalam mengubah input menjadi sebuah output (teknologi) yang nantinya dapat menghasilkan sebuah perubahan dalam suatu perbandingan antara nilai guna yang dipahami oleh konsumen atas kegunaan barang atau suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

Pendapat lain yang memaparkan mengenai inovasi adalah Djamrud (2015) bahwa inovasi adalah suatu penemuan berbeda dari yang pernah ada. Seseorang yang melakukan inovasi, maka ia dapat dikategorikan sebagai orang yang berdaya inovatif. Orang yang selalu berinovasi akan senantiasa berupaya melakukan yang terbaik, menjadi sesuatu yang baru/unik berbeda dari yang telah ada sebelumnya. Inovatif memiliki keterkaitan dari karakteristik wirausahawan memiliki kemampuan membawa sebuah perubahan di lingkungan sekitarnya.

Pada bidang pelayanan publik inovasi dapat diartikan sebagai suatu ide atau pemikiran kreatif atau baru yang berkaitan dalam teknologi pelayanan untuk memperbarui yang telah ada di bidang teknologi pelayanan dan menciptakan terobosan untuk lebih mempermudah kinerja atau dalam penerapan pelayanan, sehingga inovasi pelayanan publik tidak mewajibkan hanya pada penemuan baru, tetapi juga merupakan suatu pendekatan baru yang tidak terbatas, kemudian muncul gagasan yang lebih modern untuk meningkatkan dan memudahkan peningkatan kualitas pada inovasi sebelumnya.

Berkaitan dengan inovasi, akan di uraikan kategori inovasi, ciri-ciri inovasi, level inovasi, tahapan keputusan inovasi, tipologi inovasi sektor publik, strategi inovasi, dan atribut inovasi sebagai berikut:

Tipologi merupakan ilmu watak tentang bagian manusia dalam golongan-golongan menurut corak watak masing-masing (KBBI, 2012). Adapun tipologi inovasi sektor publik menurut Halvorsen (2005) adalah sebagai berikut:

- a. *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah.

- b. *process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan.
- c. *administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
- d. *system innovation* (inovasi sistem), adalah suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi.
- e. *conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, contohnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.
- f. *radical change of rational* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Pendapat mengenai tipologi juga di perkuat oleh pendapat beberapa sumber yaitu :

- a. Pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki

Dalam jurnal yang berjudul inovasi pelayanan publik di badan penanaman modal dan pelayanan terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya (Sari, 2014) juga membahas mengenai pelayanan baru yaitu fenomena praktik teori NPM (*new publik management*) menggambarkan praktik pelayanan publik didasarkan pada pertimbangan ekonomi yang rational atau kepentingan pengambilan keputusan (*stakeholder*). Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan-kepentingan publik. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat

kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya agar dapat melakukan perubahan diberbagai sektor baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode serta teknologi yang adapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

b. Inovasi Proses

Proses dalam sebuah inovasi merupakan hal yang sangat penting dalam pembuatan inovasi hal ini juga dipertegas pada jurnal (Junior, 2016), yang berjudul inovasi pelayanan publik (studi kasus perizinan penanaman modal di BPPT Kota Semarang) yang mengatakan bahwa proses inovasi pelayanan publik adalah merupakan tahapan-tahapan penanaman ide-ide baru dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah agar terwujud pelayanan yang lebih baik.

c. Inovasi Administratif

Sururi (2016) dalam jurnalnya yang berjudul inovasi kebijakan publik (tinjauan konseptual dan empiris) juga membahas mengenai inovasi administratif yaitu menurut kajian dari Lembaga Administrasi Negara, terdapat dua jenis inovasi proses kerja, yang pertama adalah inovasi secara internal atau di dalam yang menyasar proses kerja yang dilakukan di antara pegawai dalam lingkup intern sebuah organisasi. Kemudian kedua, inovasi yang dilakukan

secara eksternal yang dilakukan sebuah unit kerja yang terhubung secara langsung dengan pihak luar baik itu pelanggannya atau pemangku kepentingan untuk menjalankan proses kerja rutin atau memberikan pelayanan publik. Ruang lingkup dari inovasi proses meliputi standar operasional prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur.

d. Inovasi Sistem

Perubahan sistem yang lebih baik merupakan indikator keberhasilan dari inovasi sistem yang telah dilakukan hal ini juga di bahas dalam jurnal Ilismawati (2016) yang berjudul inovasi *governance* dalam meningkatkan pelayanan pada kantor pelayanan perbendaharaan negara tanjungpinang yang mengatakan bahwa inovasi interaksi system yaitu cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain. Inovasi *Governance* dapat diartikan sebagai sistem mekanisme untuk sesuai dengan tujuan sebuah inovasi. Inovasi *governance* hadir sebagai tema utama dalam memperbaiki manajemen pelayanan publik. Ini merupakan refleksi dari kondisi kinerja sektor publik yang selama ini masih belum maksimal. Dibandingkan dengan sektor swasta (Ilismawati, 2016).

e. Inovasi Konseptual

Selain pada teori Halvorsen mengenai inovasi konseptual hal ini juga dipertegas oleh jurnal Sururi (2016) yang berjudul inovasi kebijakan publik (tinjauan konseptual dan empiris) yang mengatakan bahwa inovasi kebijakan publik konseptual didefinisikan sebagai perubahan cara pandang atau masalah yang ada sehingga memunculkan solusi atau masalah. Ruang lingkup inovasi

konseptual adalah kemunculan sebuah paradigma, ide, gagasan, pemikiran dan terobosan baru yang sebelumnya tak dipikirkan.

Kriteria penentuan dalam inovasi konseptual adalah sebagai berikut :

1. Inovasi hadir dari sebuah perubahan cara pandang dari sebuah masalah yang dijadikan sebuah kebijakan;
2. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkan dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama. Apabila kinerja kebijakan baru lebih baik, maka inovasi kebijakan konseptual dapat dikatakan berhasil;
3. Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang positif atau melalui sebuah paradigma.

Dalam perspektif konseptual, inovasi kebijakan akan terkait dengan perubahan cara pandang terhadap permasalahan sedang terjadi. Kemampuan melihat permasalahan dengan sudut pandang yang multi paradigma akan melahirkan pemikiran yang lebih konseptual.

Hanafi, dkk (2018) dalam jurnalnya yang berjudul tingkat kepuasan siswa terhadap inovasi sistem pelayanan publik (pembayaran SPP online) mengkaji lebih lanjut mengenai inovasi dan bagian dari inovasi yaitu tipologi inovasi 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 dan kualitas hasil. *Tipologi inovasi* dibedakan menjadi enam, yaitu inovasi yang berbentuk produk/layanan, proses, metode, strategi, dan sistem. Inovasi produk atau

layanan muncul dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Inovasi proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berlanjut dan mengacu pada perpaduan perubahan organisasi, prosedur, kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi metode adalah perubahan baru dalam hal berhubungan dengan pengguna atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi strategi adalah kebijakan yang mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari kenyataan yang ada. Sedangkan inovasi sistem adalah cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain sehingga mengakibatkan perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Adapun Halvorsen (2005) menjelaskan bahwa inovasi sendiri dapat dikategorikan sebagai berikut :

a. *Incremental innovations-radical innovations.*

Inovasi ini berkaitan dengan tingkat keaslian (novelty) dari suatu inovasi. Di sektor industry, kebanyakan inovasi bersifat perbaikan incremental.

b. *Top-down innovations-botton-up innovations.*

Menjelaskan siapa yang memimpin suatu proses perubahan perilaku. Top yang bermakna manajemen atau organisasi atau hirarki yang lebih tinggi, sedangkan bottom lebih mengarah pada pegawai pemerintah dan menentukan keputusan pada tingkat unit (mid-level-policy makers).

c. *Needs-leds innovations and efficiency-led innovation.*

Proses inovasi yang diinisiasi telah menyelesaikan berbagai macam masalah sebagai wujud meningkatkan efisiensi pelayanan, produk dan prosedur.

Ciri-ciri inovasi terdiri dari empat sebagai berikut (Djamrud, 2015):

- a. Memiliki kekhasan/khusus yaitu inovasi memiliki ciri berbeda dari yang lain, perbedaan tersebut dapat dilihat dari sebuah ide, program, tatanan, sistem sehingga kemungkinan hasil yang diharapkan akan terwujud.
- b. Memiliki ciri atau sumber kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik agar tidak monoton sebagai suatu karya dan hasil pemikiran yang murni atau orisinal yang dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Program inovasi dilaksanakan melalui strategi yang terarah, yang berarti sebuah inovasi dilakukan menggunakan proses yang tidak terburu-buru, namun dipersiapkan dengan matang dan jelas serta terencana.
- d. Inovasi yang digerakkan mempunyai target, program inovasi yang akan dilaksanakan harus memiliki tujuan yang akan diperoleh, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan.

Level inovasi atau *level innovative governance* dilihat dari sejauh mana pelaksanaan dari *best practice* menurut *United Nation* (Sangkala, 2014: 8) terdiri dari:

- a. *Impact* (dampak), sebuah *best practice* harus dapat memperlihatkan dampak positif dan dapat terlihat (*tangible*) untuk lebih memperbaiki kondisi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat yang kekurangan dan kurang beruntung.
- b. *Partnership* (kemitraan), sebuah *best practice* harus dapat dilandaskan sebuah kerjasama antara aktor-aktor yang terlibat, setidaknya melibatkan dua pihak.
- c. *Sustainability* (keberlanjutan), sebuah *best practice* harus membawa perubahan dalam wilayah permasalahan yaitu: legislasi, kerangka peraturan

oleh hukum yang menghargai isu-isu dan permasalahan yang dihadapi; kebijakan sosial di daerah yang mempunyai potensi terhadap adanya tiruan dimanapun; kerangka institusional dan kejelasan peran kebijakan dalam proses pembuatan kebijakan dan tanggung jawab beragam tingkatan; efisien, transparan dan sistem manajemen yang akuntabel dapat membuat lebih efektif penggunaan sumber daya manusia, teknik dan keuangan.

- d. *Leadership and community empowerment* (kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat) yaitu kepemimpinan yang menginspirasi karena dapat membawa sebuah perubahan yaitu kebijakan publik; pemberdayaan masyarakat, rukun tetangga dan penyatuan partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat setempat.
- e. *Gender equality and social inclusion* (kesetaraan gender dan pengecualian sosial) yakni inisiatif haruslah dapat diterima dan merupakan respon terhadap perbedaan sosial dan budaya; memperkenalkan kebersamaan atas dasar pendapatan, jenis kelamin, usia dan kondisi fisik/mental serta berani memberikan penilaian terhadap kemampuan setiap orang yang berbeda.
- f. *Innovation within local content and transferability* (inovasi dalam konteks lokal dan dapat ditransfer).

Suwarno (2008: 91-97) membagi tahapan keputusan inovasi dalam konteks individual yaitu sebagai berikut:

- a. *Knowledge* (pengetahuan)

Tahapan ini merupakan tahapan ketika warga negara mulai mengetahui dan menyadari adanya sebuah produk inovasi yang pernah ada sebelumnya dikeluarkan ke publik. Proses pemberian pemahaman cara yang dilakukan

adalah dengan mengadakan sosialisasi. Oleh sebab itu tugas media massa dan media sosial sangat dibutuhkan dalam membanguan kesadaran warga negara mengenai inovasi yang telah diluncurkan tersebut.

b. *Persuasion* (persuasi)

Pada tahap kedua, masyarakat mulai diberikan masukan atas sikap dan perilakunya agar lebih sejalan dengan misi dari kebijakan tersebut. Pada tahapan ini membentuk pemikiran masyarakat yang akan menentukan tindakan masyarakat selanjutnya untuk menentukan sikapnya setuju atau tidak terhadap inovasi baru tersebut.

c. *Decision* (keputusan)

Setelah adopter mengetahui adanya produk inovasi yang dikeluarkan, maka seorang adopter mulai memberikan keputusan apakah menerima atau tidak menerima inovasi yang baru dikeluarkan tersebut.

d. *Implementation* (penerapan)

Tahapan penerpan ini, terjadi perubahan perilaku oleh individu yang telah mengadopsi inovasi, pada tahap ini adopter sudah mulai menggunakan inovasi tersebut. Tahapan ini akan muncul proses *re-invention* yaitu proses modifikasi sebagai intervensi dari adopter dalam menyesuaikan inovasi tersebut dengan kebutuhan yang diperlukan.

e. *Confirmation* (konfirmasi)

Tahapan konfirmasi ini, adopter telah merasa cocok dengan inovasi yang diadopsinya. Pengarahan perilaku orang yang akan mengadopsi selanjutnya untuk mencari penguatan. Perilaku adopter pada tahap ini adalah

menghindar dari keadaan yang tidak sesuai atau melemahkan posisi sikapnya dalam memanfaatkan produk inovasi, sehingga yang di cari adalah informasi yang mendukung keputusan sebanyak-banyaknya.

Sangkala (2013:38), menunjukkan ada lima strategi inovasi utama didalam sektor pemerintahan yaitu:

- a. Layanan terintegrasi, yaitu sektor publik mempromosikan peningkatan layanan, warga masyarakat mempunyai harapan tidak sederhana yaitu warga menginginkan layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Kewenangan publik seringkali mengintegrasikan produk dan layanan agar memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya penggunaan *call center*, *email*, kartu debit, *e-Government* dan lain-lain.
- b. Desentralisasi pemberian layanan dan monitoring layanan, akan membawa layanan yang nantinya akan lebih dekat dengan dan membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat. Desentralisasi layanan mendorong pengembangan ekonomi baru. Desentralisasi layanan meningkatkan partisipasi warga dan meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan.
- c. Pemanfaatan kerjasama, berarti sebagai pemerintahan atau birokrat yang senantiasa berinovasi agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. lebih kolaboratif antar organisasi bisnis dalam upaya mempromosikan efisiensi dan kualitas layanan administrasi publik.
- d. Pelibatan warga negara, kewenangan pemerintahan yang inovatif wajib menjalankan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berperan

serta dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat didalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Pendekatan partisipasi memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah inovasi perubahan.

- e. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. *United Nation World Publik Sector Report* tahun 2004 mencatat penggunaan layanan berbasis internet untuk memotong *red tape* dengan cepat keseluruhan sektor publik. Kontribusi internet untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan entitas publik. Internet dapat juga bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam administrasi publik.

Suatu proses inovasi bagi setiap lembaga atau organisasi akan berbeda dengan proses yang terjadi secara individu. Sebagai sebuah organisasi, sektor publik dapat mengadopsi suatu inovasi dengan menggunakan atribut inovasi sebagai berikut (Rogers, 2003: 420):

- a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Dalam melakukan inovasi harus memiliki sebuah keunggulan dan nilai yang lebih dibanding dengan berbagai inovasi yang telah ada sebelumnya. Inovasi yang dikeluarkan akan senantiasa memiliki nilai kebaruan yang akan menjadi ciri perbedaan dari yang pernah ada sebelumnya.

b. *Compatibility* atau Kesesuaian

Sebuah inovasi juga mempunyai sifat yang kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini bertujuan agar inovasi yang sebelumnya tidak dibuang begitu saja, selain hal tersebut alasan biaya yang tidak sedikit juga menjadi alasan, namun juga inovasi yang sebelumnya merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru.

c. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifat baru yang dimiliki, maka sebuah inovasi mempunyai kerumitan yang lebih dibandingkan inovasi yang ada sebelumnya. Namun walaupun demikian inovasi yang baru tersebut menawarkan cara atau metode yang lebih baru dan lebih baik, sehingga kerumitan tersebut pada umumnya tidak terlalu menjadi masalah yang penting bagi penerapannya.

d. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Sebuah inovasi dapat diterima apabila telah lulus uji dan terbukti memiliki keuntungan dan nilai yang lebih tinggi jika dibandingkan inovasi sebelumnya. Sehingga sebuah inovasi harus lulus dalam fase “uji publik” yaitu setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitasnya apakah inovasi tersebut layak atau tidak.

e. *Observability* atau Kemudahan diamati

Suatu inovasi harus dapat dilihat dan diamati, dari berbagai sisi yang berkaitan dengan bagaimana inovasi tersebut beroperasi dan dapat menghasilkan inovasi yang lebih baik.

Dari uraian diatas dan berbagai pendapat ahli sehingga dapat diketahui bahwa inovasi adalah sebuah penemuan baru yang unik, khas dan berbeda dari penemuan-penemuan sebelumnya, dari perbedaan tersebutlah membuat sebuah inovasi yang dikeluarkan memiliki nilai yang tinggi. Inovasi dalam penerapannya memiliki berbagai inti didalamnya mulai dari ciri-ciri inovasi, level inovasi, sifat perubahan dalam inovasi, strategi inovasi dalam sektor pemerintahan, jenis-jenis inovasi dalam sektor publik serta memiliki tahapan dalam proses inovasi itu sendiri.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah sebuah proses dari berbagai tindakan, interaksi, aktivitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaianya ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan. Aktifitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana tindakan yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai outcome yang diterima oleh pelanggan (Mindarti, 2016: 2-3).

Menurut Ratminto (2010: 2), mengemukakan bahwa serangkaian aktivitas yang terlihat sebagai konsekuensi dari interaksi yang dilakukan antara konsumen dan karyawan oleh perusahaan yang memberi pelayanan untuk memecahkan masalah yang menyangkut konsumen/pelanggan disebut sebagai pelayanan.

Sampara Lukman (2000: 8) berpendapat bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan secara langsung oleh satu orang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Sedangkan kata publik memiliki makna yaitu *public* yang bermakna umum, masyarakat, negara. Sebenarnya kata publik saat ini sudah menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang memiliki arti umum, orang banyak. Inu dan kawan-kawan mengemukakan publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai kesamaan dalam hal perasaan, pikiran, harapan dan tindakan yang baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh sebab itu pelayanan publik memiliki arti sebagai aktivitas yang dikerjakan oleh pemerintah untuk sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan suatu kelompok (Sinambela, 2017: 5).

Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh para pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan (Sinambela, 2017: 5).

Publik adalah masyarakat umum yang harus di urus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai pelayan publik, tetapi juga sekaligus bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya (Kamarni, 2011).

Sedangkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hayat, 2017: 21).

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Ratminto dan Winarsih (2010: 2), bahwa pelayanan publik adalah berbagai bentuk jasa pelayanan, pelayanan administrasi pemerintahan/pelayanan perijinan, baik itu barang publik maupun dalam bentuk jasa yang pada hakikatnya merupakan tanggung jawab di lakukan oleh instansi pemerintah (pusat dan daerah) sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Dwiyanto dalam Nasrulhaq (2017) ada beberapa kriteria yang dapat dikategorikan pelayanan publik. Kriteria pertama yaitu barang dan jasa yang memiliki eksternalitas tinggi. Kriteria kedua yaitu tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Pelayanan publik tidak terlepas dari namanya pemerintah, pemerintah memiliki fungsi yang sangat berpengaruh pada tingkat pelayanan publik.

Ada Tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah sebagai berikut (Sinambela, 2017: 45):

a. *Function*: kinerja primer yang dituntut;

- b. *Confirmance*: sebuah kepuasan yang berdasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan;
- c. *Reliability*: kepercayaan pelanggan akan jasa yang berkaitan dengan waktu;
- d. *Serviceability*: sebuah keahlian untuk melaksanakan perbaikan apabila terdapat kekeliruan.
- e. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dan bebas dari bahaya dan resiko yang dimiliki oleh para pekerja.

Kencana Syafiie dan Welasari (2013), memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan itu berkualitas, sebagai berikut:

- a. Adanya keandalan (*realibility*)
- b. Adanya tanggapan baik (*responsiveness*).
- c. Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*).
- d. Adanya jalan untuk memulai (*aces*).
- e. Adanya sopan santun (*courtesy*).
- f. Adanya hubungan baik (*communication*).
- g. Adanya kepercayaan (*security*)
- h. Adanya jaminan (*credibility*)
- i. Adanya pengertian (*understanding*)
- j. Adanya penampilan yang baik (*appearance*)

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain (Hayat,2017: 52-53):

- a. Terwujudnya sebuah batasan dan suatu kaitan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan berbagai pihak dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Adanya sebuah bentuk kegiatan pelayanan publik yang sesuai berdasarkan asas-asas umum pemerintahan yang baik.
- c. Terlaksana suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan undang-undang; dan
- d. Terwujudnya sebuah kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib melengkapi prinsip dari Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Abdillah,2016), menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik mudah untuk dipahami dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit.

b. Kejelasan

Hal ini meliputi kejelasan dalam beberapa hal yaitu:

- 1) Peraturan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang serta memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan atas persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya dan tata cara pembayaran dalam pelayanan publik.

c. Kepastian waktu

Pelayanan publik dapat dilaksanakan serta diselesaikan dalam waktu sesuai yang disepakati atau ditentukan.

d. Akurasi

Hasil dari pelayanan publik dapat diterima secara tepat, sah dan dapat dipercaya

e. Keamanan

Metode dari produk pelayanan yang memberikan kepastian hukum, sehingga tidak menyebabkan kecemasan.

f. Tanggung jawab

Seorang pemimpin dalam penyelenggaraan pelayanan publik ditunjuk untuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian berbagai persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedia berbagai sarana dan prasarana dalam mendukung pekerjaan termasuk adanya teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) yang dapat memudahkan dalam keberhasilan suatu pekerjaan.

h. Kemudahan akses

Kemudahan akses dalam berbagai hal seperti fasilitas pelayanan yang sesuai dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika akan menunjang dalam pekerjaan.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Seorang pelayanan publik harus memiliki sifat disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan yang prima dan ramah kepada masyarakat.

j. Kenyamanan

Dalam memberikan pelayanan harus tertib, teratur dan memiliki ruangan tunggu yang nyaman, bersih dan rapi serta dilengkapi dengan fasilitas dalam mendukung pelayanan seperti adanya tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 (Ratminto dan Atik Septi Winarsih,2010: 19-20) sebagai berikut:

a. Transparansi

Memiliki sifat terbuka dan memudahkan untuk diakses oleh berbagai pihak dan tersedia secara memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima pelayanan agar tetap memegang prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Memiliki sifat mendorong masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan lebih melihat ke aspirasi dan harapan rakyat.

e. Kesamaan Hak

Tidak membeda-bedakan antara ras, suku gender, golongan dan status ekonomi antara pemberi dan penerima pelayanan.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak dengan pelaksanaan strategi. Sistem informasi yang dimaksudkan di sini adalah suatu sistem yang memudahkan dan mendukung pengambilan keputusan atau penentuan dan pelaksanaan strategi.

Pelayanan publik yang baik apabila keputusan-keputusan yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan yang dapat menguntungkan kedua belah pihak. Ketersediaan dan kualitas informasi yang sangat dibutuhkan dalam penilaian berbagai alternatif keputusan dan penentuan strategi, akan terpenuhi kalau sistem informasi yang dimiliki cukup handal. Sebagai pengambilan keputusan, pimpinan dan manajer sangat membutuhkan informasi-informasi yang berkualitas dan ketersediannya untuk menentukan strategi-strategi mana yang paling menguntungkan untuk mendapatkan sumber-sumber daya penting yang dibutuhkannya. Namun biasanya informasi-informasi tidak tersedia sebagaimana yang diharapkan sehingga pimpinan atau manajer tetap mengambil keputusan dengan kondisi informasi yang terbatas (*satisficing model*) (Samboteng, 2014).

Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt (2013: 62-63), menyatakan bahwa ide-ide yang menarik dalam layanan publik baru adalah sebagai berikut:

a. *Melayani Warga Negara, bukan Pelanggan*: Kepentingan publik adalah hasil suatu dialog tentang nilai-nilai bersama ketimbang kumpulan kepentingan diri

individual. Oleh karena itu, pelayan publik tidak hanya bertanggung jawab kepada tuntutan “para pelanggan”, tetapi lebih tepatnya berfokus pada pembangunan hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan di antara warga negara.

- b. *Mengusahakan Kepentingan Publik*: Para administrator publik harus memberi sumbangan untuk membangun suatu gagasan kolektif kepentingan publik yang dianut bersama.
- c. *Menghargai Warga Negara melebihi Kewirausahaan* : Kepentingan publik lebih baik dimajukan oleh pelayan publik dan warga negara yang bertekad memberikan sumbangan bermakna kepada masyarakat ketimbang oleh manajer usahawan yang bertindak seakan-akan uang publik itu adalah milik mereka sendiri.
- d. *Berpikir Secara Strategis, Bertindak Secara Demokratis*: Kebijakan dan Program mengisi keperluan publik untuk mencapai secara efektif dan paling bertanggung jawab melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif.
- e. *Mengakui bahwa Akuntabilitas tidak Sederhana*: Pelayan publik harus lebih memerhatikan ketimbang pasar; mereka juga harus mematuhi undang-undang dan hukum konstitusional, norma politik, nilai komunitas, standar professional, dan kepentingan warga negara.
- f. *Melayani bukan Menyetir*: Semakin penting bagi para pelayan publik untuk menggunakan kepemimpinan berbasis nilai yang dianut bersama dalam membantu warga negara mengutarakan secara jelas dan memenuhi kepentingan

bersama mereka ketimbang berusaha mengendalikan atau menyetir masyarakat dalam arah-arrah yang baru.

g. *Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas*: Organisasi publik dan jaringan tempat mereka berpartisipasi lebih mungkin berhasil dalam jangka panjang jika mereka bekerja melalui proses-proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan terhadap semua orang.

Dari berbagai uraian dan pendapat para ahli diatas sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan berbagai tatanan pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat yaitu berupa jasa, administrasi maupun tenaga yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik oleh para pelayan publik di segala bentuk instansi pemerintahan. Berbagai cara yang dapat dilakukan oleh pelayan publik untuk menjadi pelayan publik yang baik yaitu mengetahui hak dan kewajibannya, memiliki komitmen yang tinggi, transparan, adanya kesamaan hak dan bertanggung jawab.

C. Program Pemerintah

Arikunto (2009), mengemukakan ada dua pengertian untuk istilah “program”. Program dalam arti khusus dan umum. Pengertian program secara umum merupakan bentuk rencana yang akan dilaksanakan. “Program” jika dihubungkan dengan evaluasi program maka dapat diartikan kesatuan aktivitas yang merupakan pelaksanaan dari kebijakan, yang berlangsung secara terus-menerus dalam organisasi yang melibatkan beberapa orang.

Lebih lanjut Arikunto (2009: 3), berpendapat ada tiga pengertian dan perlu ditekankan dalam menentukan program yaitu:

- a. realisasi atau implementasi suatu kebijakan,
- b. program dilaksanakan dalam waktu yang lama bukan hanya satu kegiatan tetapi berkesinambungan, dan
- c. terjadi dalam organisasi yang melibatkan beberapa orang atau sekelompok orang. Program diartikan sebagai suatu kesatuan aktivitas yang disebut sebagai sistem yang terdapat beberapa aktivitas yang dikerjakan bukan hanya satu kali tetapi berkesinambungan.

Pengertian program yang dikemukakan Owen (2006) mengatakan bahwa: *defines a program as: a set of planned activities directed toward bringing about specified change (s) in an identified and identifiable audience. This Suggests that a program has two essential components: a documented plan; and action consistent with the documentation contained in the plan.* Dapat diartikan bahwa program merupakan seperangkat kegiatan rencana yang diarahkan untuk membawa sebuah perubahan yang ditentukan dan diidentifikasi melalui audiens yang teridentifikasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebuah program memiliki dua komponen yang terdiri dari rencana yang terdokumentasikan dan tindakan yang sesuai dengan dokumentasi yang ada pada rencana tersebut.

Menurut Donald B. Yarbrough dkk (2010), bahwa: *program a the systematic application of resources guided by logic, beliefs, and assumption identfyng human needs and factors related to them. Defined completely, a program is* (program merupakan sebuah aplikasi sistematis sumber daya yang

dipandu oleh logika, keyakinan, dan asumsi yang mengidentifikasi kebutuhan dan faktor manusia yang terkait dengannya didefinisikan sepenuhnya, sebuah program adalah):

- a. a set of planned systematic activities*
- b. using managed resources*
- c. to achieve specified goals*
- d. related to specific needs*
- e. of specific, identified, participating human individuals or groups*
- f. in specific contexts*
- g. resulting in documentable outputs, outcoms, and impacts*
- h. following assumed*
- i. with specific, investigable costs and benefits.*

Dapat bermakna program merupakan aplikasi yang tersusun dari sumber daya yang berdasarkan sebuah logika, asumsi dan keyakinan identifikasi kebutuhan manusia dan faktor-faktor yang berhubungan dengan hal-hal yang sudah disebutkan. Program juga diartika sebagai serangkaian aktivitas yang terencana, adanya sumber daya yang dikelola, adanya sasaran tujuan, adanya, adanya konteks tertentu yang menghasilkan keluaran terdokumentasi, hasil, dan dampak, adanya sistem keyakinan yang terimplementasi dengan program kerja, dan memiliki manfaat.

Menurut Tayibnapi (2008), segala yang dikerjakan seseorang dengan harapan dapat memperoleh pengaruh disebut program. Sedangkan menurut Widoyoko program merupakan serangkaian aktivitas yang terencana dengan

seksama dalam pada pelaksanaannya berlangsung sebuah proses yang terus menerus dan terjadi dalam sebuah organisasi yang melibatkan banyak orang. Program bermakna sebagai suatu aktivitas yang direncanakan secara sistematis untuk diterapkan dalam kegiatan yang berlanjut dalam organisasi serta melibatkan banyak orang di dalamnya.

Pada umumnya yang disebut dengan pemerintah adalah sekelompok individu yang memiliki hak tertentu untuk melaksanakan kekuasaan yang dalam arti ini melakukan wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan (Surianingrat, 1992: 9-10).

Sedangkan Ramlan Subakti (2010), berpendapat istilah pemerintah dan pemerintahan memiliki arti yang berbeda, yaitu pemerintahan menyangkut tugas dan kewenangan, sedangkan pemerintah berarti aparat penyelenggara tugas dan kewenangan negara. Arti pemerintahan dapat dikaji dari tiga aspek antara lain:

- a. Ditinjau dari aspek kegiatan (dinamika), pemerintahan berarti berbagai kegiatan yang terorganisasikan, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar negara. Ditinjau dari aspek structural fungsional, pemerintah bermakna seperangkat fungsi negara, satu sama lain yang berhubungan.
- b. Secara fungsional dapat mengerjakan fungsinya demi tercapainya tujuan negara
- c. Ditinjau segi tugas dan kewenangan, pemerintah memiliki arti segala tugas dan kewenangan negara. Pemerintah berarti cara pemerintah dalam melaksanakan kewenangan dan tugasnya.

Berdasarkan uraian diatas dan berbagai pendapat ahli sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa program pemerintah merupakan bentuk konsep yang

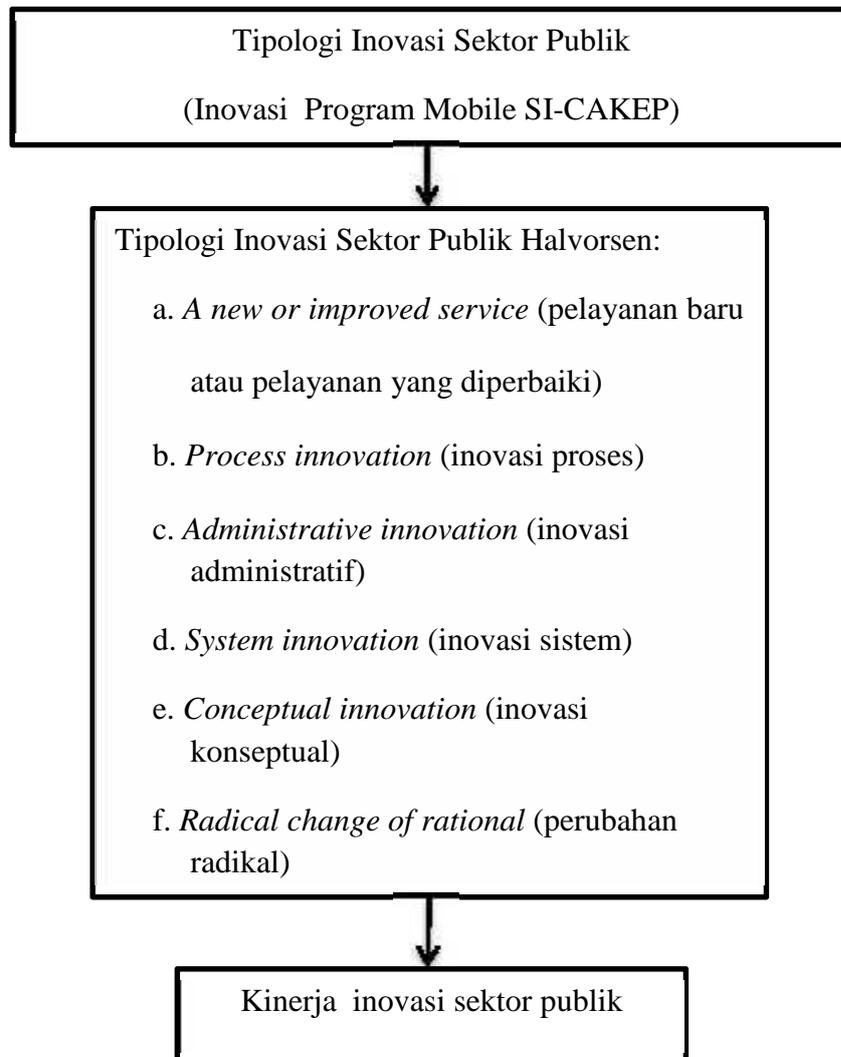
akan dilaksanakan atau berupa kesatuan aktivitas yang merupakan pengejawantahan implementasi dari kebijakan yang dilakukan secara berkesinambungan yang dibuat atau dikeluarkan oleh abdi negara penyelenggara tugas dan kewenangan negara. Pelaksanaan sebuah program yang dikeluarkan oleh pemerintah cenderung membutuhkan staf, memiliki anggaran tersendiri serta memiliki identitasnya sendiri.

D. Kerangka Pikir

Kabupaten Wajo saat ini tengah melakukan berbagai percepatannya diberbagai bidang khususnya dalam pelayanan publik dengan adanya penerapan *one agency one innovation* membuat pemerintah Kabupaten Wajo membuat berbagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satu inovasi unggulan di Kabupaten Wajo yaitu program Mobile SI-CAKEP yang dikeluarkan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Wajo yang bertujuan untuk memudahkan para pelayan publik dalam pemenuhan hak-hak kepegawaian.

Dalam penelitian inovasi pelayanan publik yang berjudul tipologi inovasi sektor publik (inovasi program mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo. Penulis menggunakan teori *Halvosen* mengenai tipologi inovasi sektor publik. Menurut Halvorsen ada enam tipologi sektor publik yaitu: *a new improved service* (pelayanan baru), *process innovation* (proses inovasi), *administrative innovation* (inovasi administratif), *system innovation* (inovasi sistem), *conceptual innovation* (inovasi konseptual), dan *radical change of rational* (perubahan radikal), dengan

menggunakan indikator tersebut kemudian dijadikan acuan peneliti mengenai tipologi inovasi sektor publik (mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dilihat dari latar belakang masalah yang dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Adapun fokus penelitian mengenai tipologi inovasi sektor publik (Inovasi program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo, yaitu sebagai berikut:

- a. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)
- b. *Process innovation* (inovasi proses)
- c. *Administrative innovation* (inovasi administratif)
- d. *System innovation* (inovasi sistem)
- e. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual)
- f. *Radical change of rational* (perubahan radikal)

F. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan bagan kerangka pikir tersebut sehingga dapat dikemukakan deskripsi fokus dalam penelitian yaitu:

- a. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) adalah pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik ke masyarakat dengan menggunakan sistem baru yang lebih memudahkan masyarakat dalam menerima layanan.
- b. *Process innovation* (inovasi proses), merupakan perubahan-perubahan yang dilakukan oleh pelayan publik dalam suatu proses penyediaan pelayanan atau produk baru yang dikeluarkan untuk kepentingan peningkatan pelayanan publik.
- c. *Administrative innovation* (inovasi administratif) yaitu inovasi atau perubahan baru yang berkaitan dengan penggunaan instrument kebijakan sebagai suatu hasil dari perubahan kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah.
- d. *System innovation* (inovasi sistem) merupakan sistem yang baru dari sistem yang ada dengan dibentuknya organisasi baru dari hasil kerjasama dan interaksi

yang dilakukan oleh instansi sebagai langkah untuk terus meningkatkan pelayanan publik.

- e. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual) adalah perubahan dalam *outlook* (pandangan) dari inovasi yang telah dilakukan misalnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing* (penyewaan mobilitas).
- f. *Radical change or rational* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah untuk emmbuat perubahan-perubahan berupa inovasi khususnya dalam pelayanan di sektor publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah selama dua bulan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Wajo, tepatnya di Kota Sengkang karena daerah inilah inovasi program Mobile SI-CAKEP diterapkan, sehingga peneliti memperoleh data-data dan informasi yang tepat dan sesuai kenyataan dari berbagai pihak yang terkait.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai tipologi inovasi sektor publik (program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo, sehingga jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu sebuah langkah untuk mendeskripsikan suatu objek fenomena yang bersifat narasi (Satori dan Komariah, 2009).
2. Tipe penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus. Penelitian ini berfokus pada tipologi inovasi sektor publik (program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo.

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Arikunto (2013:172) adalah sebagai berikut:

1. Data Primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Jenis data yang diperoleh penulis adalah mengenai tipologi inovasi

sektor publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal, efektif dan efisien. Serta data-data lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan proposal.

2. Data sekunder yaitu sebuah data yang telah dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan peneliti. Adapun laporan yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah data yang berasal dari jurnal, koran, buku, dan majalah atau sumber-sumber lainnya yang dapat mendukung data yang diperlukan dalam melakukan proses penelitian.

D. Informan penelitian

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan terpercaya yang telah mengetahui dan paham mengenai permasalahan yang diteliti yaitu mengenai cara pemerintah dalam membuat sebuah inovasi pelayanan publik yang dalam hal ini inovasi program Mobile SI-CAKEP. Informan-informan tersebut diantaranya:

1. Asisten di Kabupaten Wajo
2. Kepala Organisasi dan Tata Laksana Kabupaten Wajo
3. Kepala BKPSDM Kabupaten Wajo
4. Sekretaris BKPSDM Kabupaten Wajo
5. Pegawai BKPSDM Kabupaten Wajo
6. Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Hasanah (2016:26) dalam penelitian ini yaitu observasi, *interview* (wawancara) dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis adalah dengan melihat kondisi di lapangan atau tempat penelitian serta melihat narasumber-narasumber yang akan di wawancara, sehingga penulis dapat lebih mengenal lokasi dan narasumber yang di wawancara.

2. *Interview* (wawancara)

Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah dengan melakukan wawancara secara langsung dengan berbagai narasumber yang mengerti dan paham mengenai permasalahan-permasalahan yang diteliti dengan bantuan pedoman wawancara untuk mempermudah proses wawancara.

3. Dokumentasi

Teknik Dokumentasi yang dilakukan penulis adalah dengan menggunakan alat perekam, foto dan dokumen. Alat perekam digunakan untuk merekam wawancara yang dilakukan antara penulis dengan narasumber, foto digunakan penulis untuk membuktikan bahwa penulis telah melakukan wawancara dengan narasumber serta dokumen untuk memudahkan penulis dalam pengumpulan data yang dibutuhkan.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Silalahi, 2012) kegiatan analisis terdiri dari tiga yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Kegiatan ini dilakukan penulis dengan proses pemilihan, penyederhanaan, pemusatan data-data dari hasil wawancara lapangan, yang bertujuan untuk lebih memudahkan penulis dalam melihat hasil dari wawancara dari berbagai narasumber dan memudahkan pembaca melihat hasil wawancara dengan hasil yang lebih sederhana dan akurat.

2. Penyajian Data

Kegiatan ini dilakukan oleh penulis dengan memperlihatkan data-data informasi hasil wawancara dengan para narasumber yang memiliki kesimpulan dalam setiap pembahasan. Sehingga mempermudah penulis melihat hal yang akan dilakukan selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan ketiga yaitu penarikan kesimpulan dilakukan oleh penulis berdasarkan hasil data-data yang diperoleh lapangan dan dari hasil penjelasan dari berbagai informan yang di wawancara. Untuk selanjutnya di simpulkan dan dilihat bahwa data tersebut akurat dan dapat dipercaya sesuai kejadian di lapangan.

G. Pengabsahan Data

Salah satu cara yang dapat digunakan dalam proses pengabsahan data hasil penelitian adalah dengan hasil triangulasi, yaitu sebagai pengecekan data dari sumber-sumber yang diperoleh yang didapatkan melalui berbagai cara dan waktu menurut William (Sugiyono, 2015: 273-274).

1. Triangulasi Sumber

Kegiatan ini dilakukan penulis untuk melakukan uji kredibilitas data yang telah dilakukan dengan cara memeriksa data melalui beberapa sumber yang telah diperoleh selama dilapangan.

2. Triangulasi Teknik

Teknik ini dilakukan penulis untuk menguji data yang dilakukan dengan memeriksa data kepada sumber dengan metode yang berbeda-beda disetiap lokasi penelitian.

3. Triangulasi Waktu

Kredibilitas data juga sering dipengaruhi oleh waktu. Sehingga untuk memperoleh waktu yang ideal dalam meneliti, penulis yang telah melakukan observasi terlebih dahulu mengetahui waktu-waktu yang tepat untuk melakukan wawancara dengan narasumber.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Letak dan Kondisi Geografis

Kabupaten Wajo dengan ibu kotanya Sengkang, terletak dibagian tengah provinsi Sulawesi Selatan dengan jarak 242 km dari ibu kota provinsi, memanjang pada arah laut Tenggara dan terakhir merupakan selat, dengan posisi geografis antara 3°39' - 4°16' LS dan 119°53' - 120°27' BT. Batas wilayah Kabupaten Wajo yaitu sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara Kabupaten Luwu dan Kabupaten Sidrap,
- b. Sebelah Selatan adalah Kabupaten Bone dan Kabupaten Soppeng,
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Bone,
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Soppeng dan Kabupaten Sidrap.

Luas wilayahnya adalah 4,01% dari luas Provinsi Sulawesi Selatan dengan rincian penggunaan lahan terdiri dari lahan sawah 86.297 Ha (34,43%) dan lahan kering 164.322 Ha (65,57%). Pada tahun 2007 Kabupaten Wajo telah terbagi menjadi 14 wilayah Kecamatan, selanjutnya dari keempat belas wilayah Kecamatan di dalamnya terbentuk wilayah-wilayah yang lebih kecil, yaitu secara keseluruhan terbentuk 44 wilayah yang berstatus Kelurahan dan 132 wilayah yang berstatus Desa. Masing-masing wilayah kecamatan tersebut mempunyai potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia yang berbeda meskipun perbedaan itu relatif kecil, sehingga pemanfaatan sumber-sumber

yang ada relatif sama untuk menunjang pertumbuhan pembangunan di wilayahnya.

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sengkang adalah ibukota Kabupaten Wajo yang merupakan salah satu kota megah kaya akan adat istiadat juga merupakan penghasil sutera yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan dan berada diantara 3039' - 4016' Lintang Selatan dan 119053' - 120027' Bujur Timur. Luas wilayah Kota Sengkang secara keseluruhan 38,27 km² yang meliputi satu kecamatan yaitu Kecamatan Tempe atau terdiri dari 16 kelurahan.

Sebagai salah satu ibu kota, Sengkang merupakan pusat perekonomian dan pusat kegiatan di kabupaten Wajo. Saat ini sengkang tengah melakukan berbagai percepatannya khususnya dalam mengurus pelayanan publik, usaha yang telah dilakukan adalah melakukan perbaikan pelayanan untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). Peran pemerintah sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Usaha yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah lebih dahulu memperbaiki pelayanan pemenuhan hak-hak untuk para pelayan publik sehingga para Aparatur Sipil Negara dapat menjalankan kewajibannya dengan baik serta terjamin kesejahteraannya. Cara yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan melakukan berbagai inovasi, dengan adanya peraturan *one agency one innovation* atau satu instansi satu inovasi peraturan yang telah dikeluarkan semenjak tahun 2014 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengharuskan setiap instansi memiliki inovasi

terbaru setiap tahun. Hal ini membuat berbagai instansi berlomba-lomba untuk membuat inovasi terbaik guna memperbaiki berbagai pelayanan khususnya dalam rangka perbaikan pelayanan publik tidak terkecuali di daerah Wajo yang saat ini tengah melakukan percepatan dalam pelayanan publik.

3. Gambaran Umum BKPSDM Kabupaten Wajo

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 3 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Wajo dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Wajo Nomor 49 Tahun 2014 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural Lingkup Pemerintah Kabupaten Wajo yang kemudian diubah dengan peraturan Bupati Wajo Nomor 79 Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural Lingkup Pemerintah Kabupaten Wajo.

a. Visi dan Misi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo dan Misi Kabupaten Wajo, maka Visi BKPSDM Kabupaten Wajo adalah “Mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang Profesional dan Berkinerja Tinggi”.

Untuk mencapai visi tersebut, maka ditetapkan misi Badan Kepegawaian dan Pengembanagn Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas aparatur sipil negara,
- 2) Meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian yang transparan dan akuntabel.

Dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsi

b. Tugas

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 50 Tahun 2014, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo mempunyai Tugas Pokok sebagai berikut :

“Membantu Bupati dalam Membina, Mengkoordinasikan dan Melaksanakan Penyusunan dan Pelaksanaan Kebijakan Daerah di Bidang Kepegawaian dan Diklat Daerah serta Pelaksanaan Kesekretariatan Badan”

c. Fungsi

Untuk terlaksananya tugas sebagaimana tersebut di atas, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang kepegawaian dan diklat daerah,
- 2) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kepegawaian dan diklat daerah
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kepegawaian dan diklat daerah serta kesekretariatan badan
- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo diatur dalam peraturan Daerah

Nomor 3 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis

Daerah Kabupaten Wajo. Susunan organisasi tersebut terdiri dari :

- 1) Kepala Badan, Sekretaris,
- 2) Bidang Pengadaan dan Mutasi Pegawai,
- 3) Bidang Data dan Informasi Kepegawaian,
- 4) Bidang Diklat Aparatur,
- 5) Bidang Pembinaan dan Kesejahteraan.

Gambar 4.1: Bagan Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo.



4. Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Wajo

Visi dan Misi Pembangunan Kabupaten Wajo :

a. Visi

“Wajo yang Berkarakter Religius, Produktif, Unggul, Sejahtera dan Aman”

b. Misi

- 1) Mengembangkan kualitas SDM yang sehat cerdas dan berkarakter religius untuk mampu bersaing secara regional dan nasional,
- 2) Meningkatkan akselerasi pembangunan infra struktur dalam mendukung pengembangan pusat-pusat produksi pertanian dan pemasaran komoditas unggulan untuk percepatan kesejahteraan masyarakat,
- 3) Menciptakan kondisi yang kondusif untuk pertumbuhan ekonomi berbasis masyarakat sehingga dapat mendorong peningkatan pendapatan rakyat dan daerah,
- 4) Mengembangkan sistem perencanaan yang partisipatif untuk mendukung kebijakan pembangunan berorientasi lingkungan hidup berbasis pedesaan dan perkotaan.
- 5) Meningkatkan kualitas tatanan kehidupan yang religius, demokratis dan berkeadilan untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang aman dan tentram,
- 6) Meningkatkan kapasitas aparat dan kapabilitas kelembagaan pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas.

c. Kepala Bagian Organisasi (Organisasi Tata Kelola) Sekretariat Daerah
Kabupaten Wajo

1) Tugas Pokok

Membantu tugas Asisten pemerintahan dan Kesejahteraan dan Kesejahteraan Rakyat dalam rangka merumuskan Rancangan Strategis Bagian, mengkoordinasikan dan menyusun pedoman pelaksanaan tugas Bagian, mengolah bahan perumusan kebijakan Bidang Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Analisis Jabatan, Evaluasi Kinerja Daerah serta melaksanakan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bagian sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

2) Fungsi

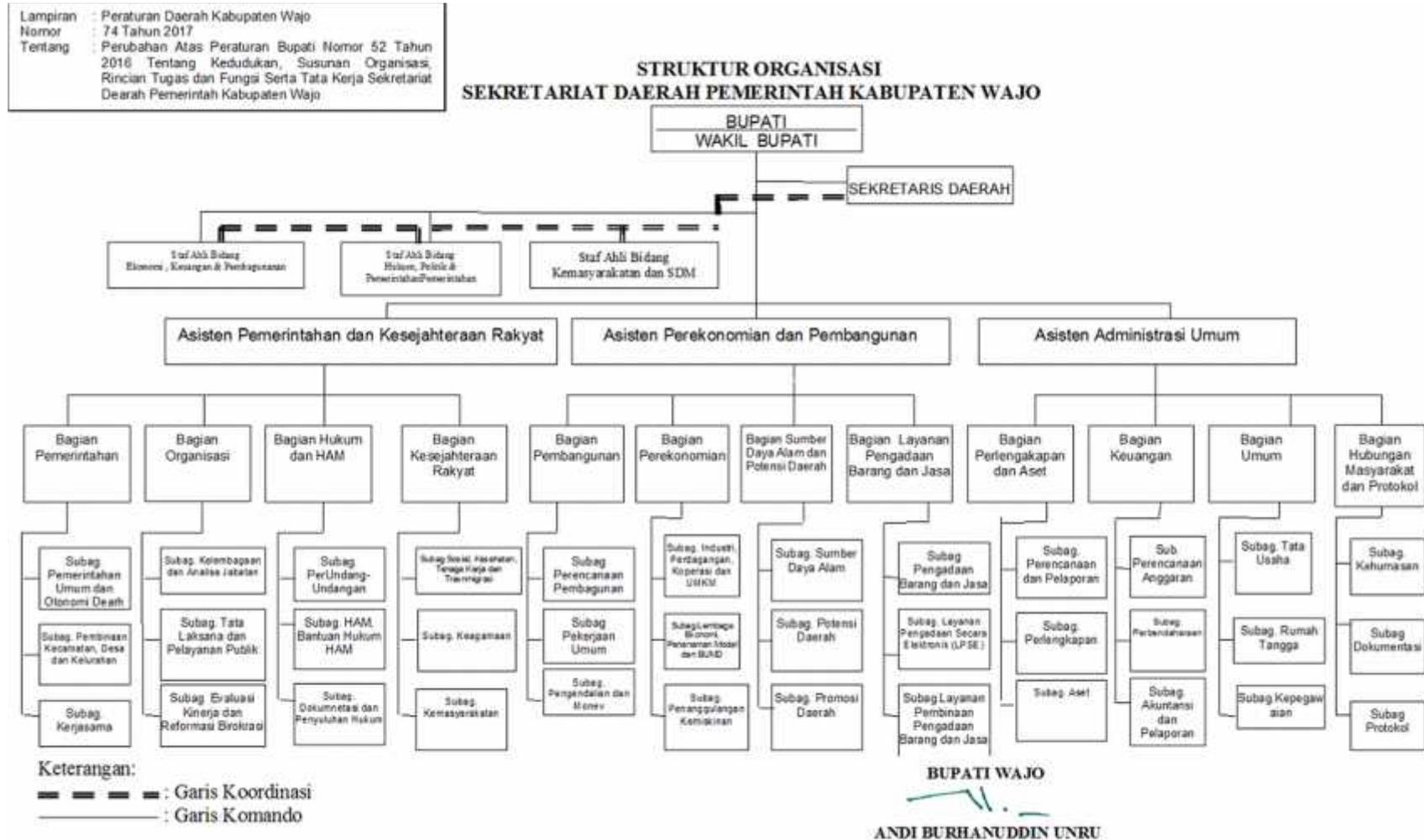
- a) pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan di bidang kelembagaan dan analisa jabatan, ketatalaksanaan dan pelayanan publik serta evaluasi kinerja daerah dan reformasi birokrasi,
- b) Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan program kegiatan serta petunjuk teknis pelaksanaan di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, ketatalaksanaan dan pelayanan publik serta evaluasi kinerja daerah dan reformasi birokrasi,
- c) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, ketatalaksanaan dan pelayanan publik serta evaluasi kinerja daerah dan reformasi birokrasi,

- d) Pelaksanaan pembinaan teknis, administrasi serta sumber daya di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, ketatalaksanaan dan pelayanan publik serta evaluasi kinerja daerah dan reformasi birokrasi, dan
- e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

3) Struktur Organisasi

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Wajo, Nomor 74 tahun 2017 tentang perubahan Atas Peraturan Bupati No 52 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Wajo

Gambar 4.2: Bagan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Wajo



4. Aplikasi Inovasi Program Mobile SI-CAKEP dari BKPSDM

Inovasi Program Mobile SI-CAKEP terdiri dari 13 aplikasi dan 2 aplikasi masih dalam tahap pengembangan aplikasi-aplikasi tersebut adalah Sidasri (Sistem Informasi Data Akurat Secara Mandiri), Sipeka (Sistem Informasi Pelayanan Kenaikan Pangkat), Sipudupi (Sistem Informasi Pendaftaran Ujian Dinas dan Ujian Penyesuaian Ijasah), Sisobat (Sistem Informasi Seleksi Online, Bersih, Akuntabel dan Terpercaya), Siposter (Sistem Informasi Pendaftaran Online Seleksi Terbuka), Sicuti (Sistem Informasi Cuti), Sipinisi (Sistem Informasi Perpindahan dalam Instansi dan Antar Instansi), Silapri (Sistem Informasi Laporan Pajak Pribadi), Sitamu (Sistem Informasi Tamu), Sisurat (Sistem Informasi Surat), Siapdiklat (Sistem Informasi Pendaftaran Diklat), Siapik (Sistem Informasi Analisis Pasca Diklat), Ekinerja (Aplikasi Pengukuran Kinerja dan Disiplin PNS/CPNS) dan yang masih dalam tahap pengembangan adalah terdiri dari 2 aplikasi yaitu Sijaka (Sistem Informasi Kenaikan Gaji Berkala) dan Sipeja (Sistem Informasi Perjalanan Dinas). Semua aplikasi yang telah dikeluarkan oleh BKPSDM yaitu inovasi Mobile SI-CAKEP sudah diterapkan dan digunakan oleh Aparatur Sipil Negara dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, efektif dan efisien. berikut adalah beberapa gambar dari aplikasi Mobile SI-CAKEP yang diterapkan :

Gambar 4.3: Gambar Aplikasi Mobile SI-CAKEP



Gambar 4.4: Gambar Aplikasi Mobile SI-CAKEP



Gambar 4.5: Gambar Aplikasi Mobile SI-CAKEP yang Masih dalam Tahap Pengembangan



Gambar 4.6: Gambar Tampilan Aplikasi Mobile SI-CAKEP yaitu SIDASRI (Sistem Informasi Data Akurat Secara Mandiri)

B. Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo

Inovasi pada bidang pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu ide atau pemikiran kreatif atau baru yang berkaitan dalam teknologi pelayanan untuk memperbarui yang telah ada di bidang teknologi pelayanan dan menciptakan terobosan untuk lebih mempermudah kinerja atau dalam penerapan pelayanan, sehingga inovasi pelayanan publik tidak mewajibkan hanya pada penemuan baru, tetapi juga merupakan suatu pendekatan baru yang tidak terbatas, kemudian muncul gagasan yang lebih modern untuk meningkatkan dan memudahkan peningkatan kualitas pada inovasi sebelumnya. Hal ini didukung dengan pendapat dari Albury (2013) mengemukakan bahwa inovasi sebagai *new idea that work*. Ini bermakna inovasi adalah berhubungan erat dengan ide baru yang bermanfaat. Sebuah inovasi yang merupakan sebuah kebaruaran harus memiliki nilai manfaat, karena kebaruaran dari inovasi tidak akan bermakna apabila tidak memiliki nilai manfaat dari kehadirannya. Tipologi inovasi sektor publik sebagai salah satu cara untuk mengkaji lebih mendalam mengenai sebuah penemuan baru atau yang belum pernah ada sebelumnya sehingga memiliki nilai kebaruaran dan memiliki nilai manfaat. Sebagai langkah untuk melihat keberhasilan inovasi maka harus dilihat dari berbagai aspek sebagai tolak ukur atau landasan yang dapat dipegang oleh pembuat sebuah inovasi khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Hal ini searah dengan pendapat Halvorsen mengenai tipologi inovasi sektor publik yang merupakan suatu cara atau landasan dalam mengukur keberhasilan sebuah inovasi yaitu *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) dalam hal ini misalnya kesehatan di rumah; *process innovation* (inovasi

proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan; *administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan; *system innovation* (inovasi sistem), adalah suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi; *conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, contohnya manajemen air terpadu atau mobility leasing; *radical change of rational* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah. Dalam kaitannya dengan perbaikan pelayanan publik, pusat perhatian ditujukan kepada inovasi yang dilakukan oleh para pelayan publik dengan menggunakan ke enam tipologi sektor publik tersebut, hal ini akan menjadi tolak ukur yang digunakan apakah inovasi dalam perbaikan pelayanan publik sudah sesuai atau masih perlu diperbaiki, sehingga penulis berfokus pada tipologi inovasi sektor publik (inovasi program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo dengan menggunakan teori Halvorsen mengenai tipologi inovasi sektor publik. Berikut hasil kajian mengenai inovasi Mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo dengan menggunakan teori Halvorsen.

1. A new or improved service (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki).

A new or improved service (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang dimaksud adalah bagaimana program-program baru atau inovasi-inovasi baru dikeluarkan oleh pemerintah saat ini khususnya dalam bidang pelayanan publik, apakah sudah sesuai atau masih perlu untuk dikembangkan dalam penerapannya, dalam pembuatan sebuah pembuatan inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah

apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau bahkan nantinya hanya dapat menambah kesusahan masyarakat sehingga inovasi tersebut dapat dikatakan gagal, adanya tipologi yang pertama ini ingin melihat hasil atau perkembangan pelayanan baru atau yang telah diperbaiki oleh pemerintah. Untuk melihat *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) ada beberapa fokus kajian untuk melihat lebih dalam yaitu dasar inovasi, persyaratan pelayanan, visi dan misi, dan *improved service*.

Tabel 1
Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP)
di Kabupaten Wajo berdasarkan *a new or improved service*
(pelayanan baru atau pelayanan diperbaiki)

INFORMAN	DASAR INOVASI	PERSYARATAN PELAYANAN	VISI DAN MISI	IMPROVED SERVICE
1	2	3	4	5
Kepala BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Pelayanan tidak maksimal) Melakukan inovasi disektor publik) Percepatan pencapaian kesejahteraan. 	<ul style="list-style-type: none">) Memiliki standar operasional prosedur 	<ul style="list-style-type: none">) Berorientasi pada hasil pelayanan) Memuaskan) Bermanfaat) Mudah diterapkan) Berkelanjutan 	<ul style="list-style-type: none">) Mekanisme pelayanan dari manual menjadi sebuah kolaborasi manual) Online dan mobile
Sekretaris BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Menciptakan pelayanan yang memudahkan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none">) Pelayanan yang memudahkan dan tidak berbelit-belit 	<ul style="list-style-type: none">) Pelayanan yang mudah kepada masyarakat 	<ul style="list-style-type: none">) Kemudahan mengakses data-data kepegawaian tanpa harus datang secara langsung.
Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Membuat inovasi yang mudah dijangkau) Tepat guna bagi masyarakat 	<ul style="list-style-type: none">) Memudahkan) Tidak mencederai aturan yang ada 	<ul style="list-style-type: none">) Membuat pegawai lebih profesional) Memberikan pelayanan yang terbaik 	<ul style="list-style-type: none">) Memudahkan dalam segala pengurusan kepegawaian) Lebih transparan.

1	2	3	4	5
Pegawai BKPSDM	<input type="checkbox"/> Kebutuhan masyarakat dan peningkatan kualitas	<input type="checkbox"/> Memudahkan <input type="checkbox"/> Mudah dimengerti <input type="checkbox"/> Sesuai dengan kebutuhan	<input type="checkbox"/> Bermanfaat sesuai kebutuhan masyarakat	<input type="checkbox"/> Pelayanan lebih cepat <input type="checkbox"/> Memudahkan.
Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	<input type="checkbox"/> Ada persoalan <input type="checkbox"/> Masalah kepegawaian	<input type="checkbox"/> Sesuai dengan peraturan perundang-undangan	<input type="checkbox"/> Membuat pegawai professional	<input type="checkbox"/> Tidak perlu mengumpulkan berkas <input type="checkbox"/> Sudah berbasis digital.
Bagian Umum Sekretaris Daerah	<input type="checkbox"/> Pelayanan prima, cepat, tepat guna <input type="checkbox"/> Bisa dipertanggungjawabkan	<input type="checkbox"/> Tepat guna kecepatannya <input type="checkbox"/> Bisa dipertanggungjawabkan	<input type="checkbox"/> Bermanfaat <input type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Kecepatan waktu <input type="checkbox"/> Efisiensi waktu
Guru Matematika (Masyarakat)	<input type="checkbox"/> Permasalahan pegawai negeri <input type="checkbox"/> Kurang efektif <input type="checkbox"/> Lambat <input type="checkbox"/> Berbelit-belit	<input type="checkbox"/> Diterima, memudahkan <input type="checkbox"/> Dapat bermanfaat	<input type="checkbox"/> Memudahkan <input type="checkbox"/> Dapat diterima masyarakat <input type="checkbox"/> Bermanfaat	<input type="checkbox"/> Lebih mudah <input type="checkbox"/> Tidak perlu antri <input type="checkbox"/> Kemudahan dengan login diakun

Sumber : Hasil Reduksi Data 2018

- a. Pada tabel 1 bagian pertama merujuk pada *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang berfokus pada dasar inovasi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya dasar inovasi atau titik tolak terhadap pembuatan sebuah inovasi (Mobile SI-CAKEP) yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wajo. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM Kabupaten Wajo) yang mengatakan bahwa :

“..... jadi melakukan inovasi itu berangkat dari masalah yang di tangkap oleh pemerintah itu sendiri sehingga dari permasalahan itu kita berupaya untuk mencari alternatif pemecahan masalahnya dan salah satu pemecahan masalahnya adalah dalam bentuk melakukan inovasi di sektor publik, tujuannya apa supaya pelayanannya itu bisa maksimal kalau pelayanannya

maksimal berarti masyarakat bisa kita mudahkan untuk percepatan pencapaian kesejahteraan bagi mereka” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Selanjutnya pernyataan AM (Sekretaris BKPSDM) senada dengan pendapat informan yang berinisial EK yang mengatakan bahwa :

“... dalam terkait dengan pelayanan publik kita berupaya bagaimana menciptakan sesuatu inovasi yang bisa memudahkan selain kita selaku pelaksana bisa memudahkan melakukan pelayanan publik kemudian juga terkait dengan masyarakat yang dilayani masyarakat juga bisa dengan mudah mengakses layanan tersebut itu yang menjadi tolak ukurnya mungkin begitu” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan AM dan EK menunjukkan bahwa pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) dalam membuat sebuah inovasi dalam perbaikan pelayanan publik harus selalu berorientasi untuk menciptakan pelayanan publik yang memudahkan untuk masyarakat sehingga masyarakat pengguna inovasi tersebut mudah dalam penggunaan dan penerapannya.

Pernyataan diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial MP (Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“iya saya kira itu sejalan dengan sejalan dengan programnya pak jokowi harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sehingga kita dipihak pemerintah berupaya membuat inovasi-inovasi yang bisa lebih lebih apa mudah dijangkau oleh masyarakat dan lebih bertepatan guna karena sesungguhnya pelayanan sekarang yang ada untuk masyarakat kan sesungguhnya sudah bagus, tapi karena dengan adanya perkembangan teknologi sehingga hal itu harus lebih dipermudah lagi” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan MP didukung oleh pendapat informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN di BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“Titik tolaknya sih kita pegawai itukan harusnya kan melayani masyarakat nah kita yang dibidang kepegawaian melayani pegawai nah kita mau bagaimana kita melayani pegawai sehingga mereka tidak mereka bisa

memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat jadi kalau mereka mendapat pelayanan baik dari kami dalam hal kepegawaian kami berharap mereka juga bisa dengan baik memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung mereka nggak perlu sibuk-sibuk lagi mengurus kepegawaiannya itu” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan MP dan ND menunjukkan bahwa dalam pembuatan inovasi itu harus benar-benar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat karena dengan adanya inovasi memudahkan dan sangat berdampak pada perbaikan pelayanan publik yang lebih baik.

Pernyataan para pegawai BKPSDM kabupaten Wajo tersebut yaitu dasar inovasi adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat sejalan dengan pendapat masyarakat yang merasa sangat kesulitan sebelum adanya inovasi yang dibuat. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara oleh pendapat informan yang berinisial RA (masyarakat) yang mengatakan bahwa :

“iya kalau menurut saya sih dalam pembuatan sebuah inovasi pasti punya tolak ukur tersendiri dari pemerintahnya ya mungkin melihat dari permasalahan yang ada di pegawai-pegawai negeri terutamanya saya sebagai guru mungkin pemerintah yang ada melihat bahwa pelayanan yang ada kurang efektif kemudian mungkin, bukan mungkin sih tapi memang pelayanan yang ada itu agak lambat ketika ada pengurusan-pengurusan itu agak lambat untuk ininya pelayanannya kemudian berbelit-belit disuruh lagi kesini kalau ini disuruh kesini jadi butuh tenaga dan waktu yang cukup banyak untuk mengurus-mengurus seperti itu jadi mungkin titik tolak pemerintah itu pelayanan yang kurang efektif” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Pernyataan RA diatas didukung dengan pendapat informan yang berinisial AC yang mengatakan memang dalam pembuatan inovasi adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan tidak bertele-tele, hasil wawancanya mengatakan bahwa :

“iya khusus mobile SI-CAKEP yah jadi begini kalau terkait dengan Mobile SI-CAKEP sebagai apa dalam membuat sebuah inovasi ini yang menjadi tolak dasar kita memberikan pelayanan masyarakat dengan sebaik-baiknya ya, secara efektif dan efisien nah inikan kita lihat sekarang ada sebuah

gebrakan yang namanya Mobile SI-CAKEP yang menjadi inovasi di BKPSDM ini, ini banyak sekali manfaatnya bagi masyarakat pertama ini tujuannya seperti apa nanti pelayanan publik itu kepada masyarakat tidak terlalu bertele-tele....” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan RA dan AC meunjukkan bahwa sebelum adanya inovasi, pelayanan yang diberikan oleh masyarakat sangat menyusahkan, berbelit-belit dan bertele-tele sehingga inovasi yang dibuat tersebut merupakan cara pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa dasar inovasi didalam pembuatan sebuah inovasi perbaikan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan khususnya bagi pemerintah karena dengan adanya pemikiran dasar inovasi yang baik maka akan menciptakan inovasi yang memang benar-benar dapat membantu masyarakat. Hal ini terlihat di Badan Kepegawaian dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wajo disana terlihat dengan penerapan inovasi dalam hal ini Mobile SI-CAKEP yang memiliki berbagai anakan sangat membantu masyarakat khususnya pegawai dalam mengurus hak-hak kepegawaian yang dahulunya kantor BKPSDM sangat ramai dikunjungi kini hanya di datangi dua atau tiga orang karena semuanya bisa di urus dengan berbasis Online. Pelayanan kepegawaian yang dahulunya sangat berbelit-belit yang sangat berdampak pada kinerja Aparatur Sipil Negara kini sudah dapat teratasi dengan munculnya inovasi tersebut. Begitu pula yang terjadi di badan organisasi dan tata laksana sekretaris daerah Kabupaten Wajo dan Sekretaris daerah Kabupaten Wajo (bupati) yang dengan adanya berbagai inovasi yang bermunculan

sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus hak-haknya tanpa susah-susah datang langsung karena semuanya sudah berbasis online.

- b. Tabel 1 bagian kedua merujuk *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang berfokus pada persyaratan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan atau standar-standar yang ditetapkan terhadap pembuatan sebuah inovasi (Mobile SI-CAKEP) yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wajo. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM Kabupaten Wajo) yang mengatakan bahwa :

“iya, standar pelayanan itu sebenarnya terekam di dalam standar operasional prosedur ada SOP nah ketika SOP itu banyak yang tidak sesuai dengan kenyataan yang dilakukan oleh para pelayan ini dalam hal ini pemerintah dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat berarti ada sesuatu yang harus kita lakukan perubahan, perubahan itulah salah satunya kita lakukan sebagai inovasi itu kita berharap bahwa standar didalam membuat sebuah inovasi itu intinya adalah bagaimana kita menciptakan kepuasan bagi masyarakat menciptakan sesuatu yang bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan AM diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo) yang mengatakan bahwa :

“....Standar itu sesuai dengan peraturan perundang-undangan misalnya urus kenaikan pangkat ada standar-standarnya itu, tetapi standarnya itu tidak boleh diinovasi ini menyalahi standar tapi boleh melebihi standar, tapi tidak boleh dibawah standar itu misalnya kalau butuh naik pangkat itu harus misalnya standarnya itu berkelakuan baik selama dua tahun misalnya tidak boleh dikurangi itu standar-standar tapi boleh ditambah misalnya dia tidak harus menyetorkan aslinya cukup discan, kemudian scan itu dikirim itu, itu yang boleh diinovasi tapi standar tidak boleh dibawah standar.

Dari hasil wawancara diatas dengan informan yang berinisial AM dan MI menunjukkan bahwa dalam pembuatan inovasi memang ada standar-standar khusus

yang harus ditatati dan diterapkan dalam pembuatan sebuah inovasi. Hal ini senada dengan pendapat informan yang berinisial AC (pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“...kalau standar sebenarnya sih banyak kalau mau dijadikan standar tapi kalau harapan pemerintah standar pelayanan dalam membuat prosedur dinas itu kita tidak terlepas dari standar namanya ISO yang berbasis ISO yang baru-baru dikeluarkan ada diklatnya diatas kualitas standar ISO yah saya juga kurang tahu apalagi kepanjangan ISO, yang berbasis ISO kan tentunya disitu ketika sebuah SKPD sebuah inovasi yang dibuat oleh SKPD berstandar ISO disinikan sudah diakui apa namanya katakanlah sudah diakui dunialah disini akan ada tulisan berstandar ISO. Saya rasa itu yang menjadi standar untuk kepuasan pelanggan seperti itu” (Hasil wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan diatas senada oleh pendapat informan yang berinisial MB yang mengatakan bahwa :

“saya kira standar itu kan bervariasi tergantung dari kebutuhan pemerintah daerah itu, untuk standarnya itu kan namanya IT itu dibawah pembinaan dan pengawasan KOMINFO itu” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Tetapi berbeda dengan dengan beberapa informan diatas yang mengatakan ada standar khusus dalam pembuatan sebuah inovasi, hasil dari wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa tidak ada standar khusus yang digunakan dalam pembuatan inovasi. hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara oleh pendapat informan yang berinisial ND yang mengatakan bahwa :

“Intinya sih untuk memberikan kemudahan ya standarnya dan bisa menyelesaikan masalah dengan mudah dan tepat waktu dan cepat” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Hal ini didukung oleh pendapat informan yang berinisial MP (Kepala Bagian Kompetensi BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“...pada prinsipnya selama itu memudahkan masyarakat saya kira hanya prinsip dasar seperti itu selama memudahkan dan tidak menecederai aturan yang ada kan aturan yang ada tetap harus diprioritaskan juga jangan sampai inovasi itu timbul tetapi menecederai aturan, aturan yang ada sejalan dengan inovasi saya kira standarnya seperti itu” (Hasil wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan ND dan MP menunjukkan bahwa dalam pembuatan sebuah inovasi tidak ada aturan khusus yang harus diterapkan intinya inovasi yang dibuat dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat sebagai pengguna inovasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa persyaratan pelayanan atau standar pelayanan selalu ada dalam pembuatan sebuah inovasi sebagai landasan dalam membuat sebuah inovasi yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Baik itu adanya standar secara khusus ataupun tidak namun pada dasarnya semuanya itu bertujuan untuk menciptakan perbaikan pelayanan baik kearah yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

- c. Tabel 1 bagian ketiga merujuk *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang berfokus pada visi dan misi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya visi dan misi yang harus diterapkan ketika membuat sebuah inovasi (Mobile SI-CAKEP) yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wajo. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM Kabupaten Wajo) yang mengatakan bahwa :

“yang menjadi visi misi artinya kita orientasi kepada hasil, hasil pelayanan dilakukan masyarakat sedapat mungkin tidak mengecewakan atau sedapat mungkin bisa memuaskan masyarakat kemudian inovasi itu harus memberikan nilai manfaat kemudian ketiga inovasi itu harus mudah diterapkan dan yang ke empat inovasi itu harus berkelanjutan” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan AM diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial MP yang mengatakan bahwa :

visi misinya bagaimana membuat pegawai itu lebih profesional dengan adanya inovasi yang diberikan pelayanan yang diberikan pegawai kami sangat berharap pegawai juga dalam memberikan pelayanan ke masyarakat bisa lebih optimal karena kitakan pelayanan publik yang terbatas, terbatasnya ke pegawai, pegawai yang kami layani kami berharap dengan pelayanan bagus yang kita berikan mereka bisa juga memberikan pelayanan yang terbaik juga ke masyarakat saya kira seperti itu dinda” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara diatas yaitu informan AM dan MP menunjukkan bahwa visi dan misi dalam pembuatan sebuah inovasi pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan membentuk masyarakat yang lebih professional serta memudahkan. Hal ini didukung oleh pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“...visinya itu membuat pegawai professional iya kan, jadi bagaimana caranya menjawab visi itu maka disusunlah misi setelah itu ada visi misinya kemudian turun-turun untuk menjawab semua ini maka misalnya visi misi kemudian tujuan kemudian kebijakan strategi, program, kegiatan sampai ke kegiatan. Kegiatan inilah yang dibikin dan salah satunya membuat Mobile SI-CAKEP” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Pernyataan MI didukung oleh pendapat informan yang berinisial YE (pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“visi misinya ya, iya itu tadi kembali ke visinya bagaimana pelayanan inovasi pelayanan publik ini bisa benar-benar dirasakan manfaatnya jadi misinya bagaimana mencapai itu, jadi misalnya kalau sebuah inovasi baru lebih bermanfaat lagi pasti akan misinya ya gencar melakukan sosialisasi, kemudian mendekati ke masyarakat apa yang sebenarnya mereka butuhkan, inovasi seperti apa jadi kita kembalikan apa yang mereka butuhkan itu yang kita munculkan” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara MI dan YE menunjukkan bahwa visi dan misi dalam pembuatan sebuah inovasi adalah untuk membuat masyarakat professional, benar-benar dirasakan manfaatnya dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tetapi berbeda halnya dengan pendapat informan diatas yang lebih kepada visi dan misi yang lebih umum terhadap penerapan inovasi, para pegawai BKPSDM yang telah sukses untuk membuat sebuah inovasi menyatakan visi dan misi yang dipegang oleh BKPSDM sehingga mereka dapat menerapkan sebuah inovasi berbasis IT yang benar-benar dapat bermanfaat untuk masyarakat khususnya pegawai dan telah masuk dalam jajaran top 99 inovasi pelayanan publik nasional. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara oleh pendapat informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“visi misi kami di BKPSDM itu melakukan pelayanan prima terhadap masyarakat ini terkait dengan inti dari Mobile SI-CAKEP itu adalah melayani sepenuh hati itu intinya dek” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan AC diatas senada dengan pernyataan MB (Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN di BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“visi dan misinya sebuah inovasi yang berorientasi pada pelayanan publik itu pada intinya, itu setiap ASN yang berada di pemerintahan atau birokrasi itu, itu inovasi dituntut untuk memudahkan pelayanan publik khususnya pelayanan masyarakat kalau di BKPSDM ini pelayanan masyarakat itu bukan hanya masalah pegawai tetapi intinya bagaimana peningkatan sumber daya manusia masyarakat lewat BKPSDM itu visi misinya yang harus dianu, iya” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Hasil hasil wawancara informan yang berinisial AC dan MB menunjukkan bahwa visi dan misi yang dipegang oleh BKPSDM melakukan pelayanan prima, melayani dengan sepenuh hati, memudahkan masyarakat dan peningkatan sumber daya manusia yang lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa visi dan misi dalam membuat sebuah inovasi merupakan hal yang sangat penting dalam pembuatan dan penerapan sebuah inovasi karena ketika visi

dan misi dan dipegang tidak jelas maka akan sangat mempengaruhi inovasi yang dibuat sebaliknya dengan jelasnya sebuah visi dan misi sesuai dengan aturan perundang-undangan maka akan lebih mempermudah penerapan dan kesuksesan sebuah inovasi yang baru dibuat. Visi dan misi yang jelas telah dimiliki oleh Badan Kepegawaian dan Peningkatan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo yaitu menciptakan pelayanan yang profesional, prima dan peningkatan sumber daya manusia, sehingga mereka membuat berbagai inovasi yang memang berorientasi pada peningkatan sumber daya manusia.

- d. Tabel 1 bagian keempat merujuk *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang berfokus pada *Improved Service* (perbedaan mendasar). Hal ini menunjukkan perbedaan-perbedaan yang terjadi sebelum dan sesudah adanya inovasi yang telah dilakukan dan sementara diterapkan dalam kaitannya membuat sebuah inovasi (Mobile SI-CAKEP) yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wajo. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM Kabupaten Wajo) yang mengatakan bahwa :

“....perubahan yang sangat mendasar adalah mekanisme pelayanan kalau dulu sebelum ada inovasi ini pelayanan kepegawaian yang kita lakukan itu rata-rata masih menggunakan sistem manual nah sekarang disamping manual kita kolaborasikan dengan model pelayanan yang pertama ada secara online dan ada pelayanan secara keliling atau mobile jadi kolaborasi dari ketiga model pelayanan ini secara manual, secara online dan pelayanan keliling (mobile) itu kita integrasikan menjadi sebuah model pelayanan baru.....” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan diatas didukung oleh pernyataan informan yang berinisial MB

- (Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN) mengatakan bahwa :

“Perbedaan mendasar ketika secara manual itu kira-kira pelayanannya maksimal bisa satu hari tetapi karena adanya inovasi yang secara melalui IT

ini maka pelayanan itu bisa saja 5 menit sudah selesai, 1 jam paling lama kalau banyak penunjang-penunjang yang harus dilewati disistem itu dan juga tergantung juga jaringan yang disiapkan oleh pemerintah daerah dalam hal ini INFOKOM itu” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara informan yang berinisial AM dan MB menunjukkan bahwa perubahan mendasar yang telah dirasakan setelah adanya inovasi yaitu dulu semuanya masih menggunakan cara manual namun sekarang sudah lebih mudah.

Pernyataan diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial WR (Bagian Umum sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“perbedaan yang paling mendasar itu yang pertama dari segi kecepatan waktu mungkin waktu efisiensi waktu yang bisa kita gunakan yang kedua istilahnya kalau dari segi masyarakat mungkin kita tidak terlalu menyentuh tapi kami dari segi organisasi jadi dari segi waktu yang paling dirasakan oleh organisasi” (Hasil Wawancara, 27 Agustus 2018).

Pernyataan WR kemudian diperkuat oleh pendapat informan YE (pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“perbedaan mendasar yang dirasakan sekarang ya untuk di BKPSDM sendiri itu pelayanan lebih cepat kemudian sekarang misalnya dengan adanya SI-CAKEP ini mereka tidak perlu lagi untuk capek-capek bawa berkas toh jadi misalnya kalau ada yang mereka urus sisa pengantarnya saja jadi berkas makin berkurang jadi memudahkan mereka, memang awalnya banyak yang merasa disusahkan dengan adanya ini karena mereka harus mengisi sendiri data-datanya tapi setelahnya itu mereka mungkin capeknya satu kali tapi memudahkan mereka untuk berkali-kali lagi kedepannya” (Hasil Wawancara, 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara WR dan YE menunjukkan bahwa *improved service* atau dalam hal ini perbedaan mendasar yang dirasakan dengan adanya inovasi yaitu sangat terlihat dengan pelayanan yang ada sekarang ini sudah sangat memberikan kemudahan, efisien dan tidak perlu mengurus berkas secara langsung lagi.

Berbeda dengan pendapat diatas yang fokus mengenai kecepatan waktu dan sistem secara umum, Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah

lebih berfokus memaparkan mengenai perbedaan mendasar pengurusan kenaikan pangkat yang dahulunya sangat merepotkan khususnya bagi Pegawai Negeri Sipil. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara oleh pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa:

“iya sangat banyak perbedaannya utamanya bahwa itu adalah tidak perlu seperti dulu mengumpulkan berkas-berkas kalau kita mau naik pangkat karena sudah ada digital disana karena kita sudah era digital, intinya kita *upload-upload* saja itu jadi mudah” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Pernyataan MI kemudian diperkuat oleh pendapat informan AC (pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“Iya... itu tadi contohnya saya lihat perbedaan sangaaat mendasar sebelum dan adanya ya inovasi itu ya pasti ada perbedaan mendasar contoh itu tadi pelayanan mudah kedua contohnya seperti ini pangkat dulu kenaikan pangkat itu SK nya itu dia yang datang kesini dengan datang untuk mengambil SK menanyakan kelengkapan-kelengkapan berkas SK nah kalau sekarang tidak dengan adanya inovasi terutama Mobile SI-CAKEP kita antar langsung SKnya ke unit kerjanya masing-masing jadi tidak usah repot-repot ke BKPSDM” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara informan yang berinisial MI dan AC menunjukkan bahwa perbedaan yang sangat mendasar dengan adanya inovasi pelayan publik adalah dilihat dengan adanya perbaikan pelayanan yang menyangkut kenaikan pangkat yang dahulunya sangat merepotkan Aparatur Sipil Negara karena membutuhkan banyak berkas-berkas.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam *improved service* atau perbedaan yang mendasar yang dirasakan dengan adanya inovasi saat ini sangat dirasakan oleh masyarakat mulai dari tidak perlu datang ke kantor dalam hal ini BKPSDM jika ingin mengurus sesuatu karena semuanya sudah dapat diakses melalui online, sangat memudahkan, lebih bermanfaat

dan dalam urusan kenaikan pangkat dengan adanya inovasi ini yang dahulunya sangat menyusahkan karena banyaknya berkas yang harus dipenuhi namun dengan adanya inovasi Mobile SI-CAKEP saat ini segala urusan kepegawaian dapat diselesaikan ditempat kerjanya masing-masing tanpa meninggalkan pekerjaan.

2. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan.

Process innovation (inovasi proses) merupakan perubahan sebuah sistem yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan. Proses inovasi melihat bagaimana proses pembuatan inovasi dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada perbaikan pelayanan. Proses yang baik akan sangat mempengaruhi pembuatan sebuah inovasi sehingga dalam pembuatan hingga penerapan diperlukan sebuah tahapan-tahapan untuk mematangkan rancangan sebuah inovasi. Sebagai sebuah proses ada beberapa fokus kajian untuk melihat lebih dalam mengenai proses inovasi itu sendiri yaitu aturan khusus inovasi, jaminan pelayanan, peningkatan keahlian pegawai, dan proses inovasi itu sendiri. Dari keempat fokus tersebut nantinya dapat memperlihatkan bagaimana proses dari lahirnya suatu inovasi khususnya sebagai usaha perbaikan pelayanan publik.

Tabel 2
Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP)
di Kabupaten Wajo berdasarkan *Process innovation* (inovasi proses)

INFORMAN	ATURAN KHUSUS INOVASI	JAMINAN PELAYANAN	PENINGKATAN KEAHLIAN PEGAWAI	PROSES INOVASI
1	2	3	4	5
Kepala BKPSDM	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Tidak melanggar ketentuan perundang-undangan ↳ Bisa mengakselerasi pelayanan ↳ Mempercepat proses pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Memudahkan pelayanan ↳ Menggunting birokrasi yang rumit ↳ Memberikan manfaat 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Melakukan <i>coaching</i> ↳ <i>Mentoring</i> ↳ BIMTEK ↳ Sosialisasi ↳ Pembimbingan langsung ditempat kerja ↳ Konsultasi secara <i>online</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Kepala BKD di tahun 2015 mengikuti diklat kepemimpinan ke II dan menjadi proyek perubahan, dengan judul akselerasi pelayanan kepegawaian dengan Mobile SI-CAKEP ↳ Bertujuan menjawab masalah dan tantangan yang dihadapi aparatur sipil negara di Kabupaten Wajo.
Sekretaris BKPSDM	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Aturan MEMPAN memberikan kesempatan pemerintah, kementerian lembaga dan pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dengan berbagai kriteria pelayanan publik. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Pelayanan tidak berbelit-belit ↳ Pegawai tidak lagi meninggalkan tempat kerjanya ↳ Bisa akses layanan melalui android ↳ SK diantarkan ketempat kerja 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Sosialisasi, tim manajemen kinerja BKPSDM tidak bosan turun melakukan pendampingan ASN untuk mengoperasikan computer. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Muncul dari kepala BKPSDM, menginginkan adanya pola pikir melayani dari semua Aparatur Sipil Negara, melayani Pegawai Negeri Sipil dengan sebaik-baiknya.

1	2	3	4	5
Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Tidak mencederai aturan) Sesuai standar pelayanan 	<ul style="list-style-type: none">) Masyarakat merasa mudah) Puas) Membuat pegawai lebih mandiri mengurus berkas-berkasnya. 	<ul style="list-style-type: none">) Mengikuti kursus program excel dan word) Memberikan pendidikan dan pelatihan, coaching) Monitoring pelatihan di kantor sendiri (PKS). 	<ul style="list-style-type: none">) Proyek perubahan kepala BKPSDM waktu ikut diklat kepemimpinan II di LAN Makassar. Untuk mempermudah kebutuhan pegawai yang masih manual sehingga membuat layanan berbasis aplikasi.
Pegawai BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Tidak melanggar aturan) Tidak bertentangan dengan aturan kepegawaian, baik) Memudahkan. 	<ul style="list-style-type: none">) Memudahkan) Memuaskan dalam pelayanan publik. 	<ul style="list-style-type: none">) Peningkatan SDM dengan diklat atau kursus, menyediakan sarana) Ruang serta persediaan anggaran untuk diklat. 	<ul style="list-style-type: none">) Inovasi SI-CAKEP ini muncul untuk BKD memudahkan pegawai dalam mendapatkan pelayanan kepegawaian.
Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah	<ul style="list-style-type: none">) Bermanfaat, tidak membebani anggaran) Melebihi standar sesuai dengan peraturan perundang-undangan) <i>Sustainable.</i> 	<ul style="list-style-type: none">) Menjanjikan, memperbaiki) Memberikan pemahaman) Memberikan keterampilan dalam penggunaan perangkat teknologi. 	<ul style="list-style-type: none">) Memberikan pemahaman) Memberikan keterampilan pegawai) Mengadakan pelatihan baik penggunaan aplikasi maupun penggunaan perangkat teknologi. 	<ul style="list-style-type: none">) Prosesnya berangkat dari suatu persoalan, jadi setiap PNS pada setiap dinas instruksi Bupati supaya setiap dinas itu minimal melahirkan satu inovasi) Inovasi muncul dari pemikiran sendiri bisa juga mencontoh daerah lain jadi istilahnya ATM (Amati, Tiru dan Modifikasi).

1	2	3	4	5
Bagian Umum Sekretaris Daerah) Sesuai aturan pelayanan publik yang tertera dalam peraturan pemerintah.) Dijamin karena bisa merasakan adanya perubahan dari inovasi-inovasi) Bimbingan teknis BIMTEK) Merekrut pegawai yang bisa mampu teknologi, orientasi) Komunikasi berkesinambungan.) Proses utama proses utama karena yang pertama penginputan e-kinerja melalui aplikasi BKPSDM mulai dari perpajakan, laporan pajak.
Guru matematika (Masyarakat)) Dapat memperbaiki pelayanan) Memudahkan.) Dapat menjamin karena pemberian pelayanan yang lebih mudah) Sosialisasi, menggunakan pelatihan-pelatihan serta ada peredaran berita dimedia sosial.) Kurang gesit begitu permasalahan-permasalahan pelayanan sehingga Mobile SI-CAKEP ini diterbitkan dan dapat digunakan oleh masyarakat data dimanfaatkan oleh masyarakat.

Sumber : Hasil Reduksi Data 2018

- a. Pada tabel 2 bagian pertama merujuk pada *process innovation* (proses inovasi) yang berfokus terhadap aturan khusus yang diterapkan dalam membuat sebuah inovasi, hal ini menunjukkan bahwa dalam membuat sebuah inovasi diperlukan proses dan tahapan yang harus dilakukan untuk membuat sebuah inovasi sehingga inovasi yang dihasilkan dapat bermanfaat dan membantu dalam perbaikan pelayanan publik. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“aturan khusus itu yang sebenarnya yang penting intinya tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan tidak melanggar tidak melakukan pelanggaran, yang kedua kita berupaya bagaimana inovasi itu bisa mengakselerasi pelayanan bisa mempercepat proses pelayanan itu dua hal

yang urgen, paling tidak ada Undang-Undang No. 25 tahun 2014 tentang pelayanan publik itu aturannya kemudian ada Undang-Undang No. 30 tahun apa ini UU No 30 tahun 2015 tentang administrasi pemerintahan itu dua aturan itu yang kita jadikan acuan dengan melakukan sebuah inovasi di sektor pelayanan publik” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Penyataan AM diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial MB (Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN) yang mengatakan bahwa :

“karena kita berbicara gambaran umum ya pemerintahan kita otomatis tentu ada peraturan-peraturan yang diluncurkan misalnya di KOMINFO ada peraturan bupati tentang rencana teknologi informasi komunikasi RITIK namanya di Kabupaten Wajo tentu disitu KOMINFO punya standar pelayanan disitu seperti apa pengembangan inovasi di sebuah SKPD” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara diatas dengan informan AM dan MB menunjukkan bahwa aturan khusus dalam pembuatan inovasi sudah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan telah tertera dalam standar pelayanan publik KOMINFO selaku pusat informasi mengenai inovasi-inovasi yang dibuat.

Pernyataan diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial EK (sekretaris BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“ada aturan khusus yang diterapkan dalam pembuatan inovasi pemerintah memang memberikan kesempatan dalam hal ini pemerintah pusat kepada daerah-daerah yang yang mempunyai inovasi khususnya dalam pelayanan publik ada memang surat keputusan memang itu saya lupa nomor berapa yang jelas ada itu mungkin juga ibu yuyun sudah sampaikan itu memberikan kesempatan memang kepada pemerintah daerah kementerian lembaga dan pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dengan berbagai kriteria termasuk salah satu didalamnya adalah pelayanan publik...” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“...kita kalau mengenai aturan-aturan banyak sebenarnya kalau kita mau berbicara tentang apa ya kita hanya mungkin isinya ya untuk aplikasinya KOMINFO aturan-aturan yang mendasar untuk dipakai sesuai mungkin kalau

apa namanya kayak pensiun sesuai dengan peraturan pemerintah itu nomor 7 tahun 2000 berapa itu 2011 ya, banyak sekali yang mendasari kayak kami dipenilaian kinerja kebetulan saya di penilaian kinerja ada dua yang menjadi dasar terutama itu peraturan pemerintah nomor 11 peraturan pemerintah nomor 46 tahun 2011, PP 46 tahun 2011 dengan per KP nomor 11 tentang prestasi kerja pegawai itu ya yang menjadi dasar untuk membuat sebuah inovasi” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan yang berinisial EK dan AC menyatakan bahwa memang ada aturan khusus yang harus diterapkan ketika membuat inovasi.

Berbeda halnya dengan pernyataan informan diatas yang mengatakan bahwa ada aturan khusus, beberapa informan yang telah diwawancara menyatakan bahwa dalam membuat inovasi tidak ada aturan khusus yang harus ditaati hanya perlu memiliki nilai manfaat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara pendapat informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) mengatakan bahwa :

“Aturan khusus adanya palingan Undang-Undang pelayanan publik sih kalau aturannya itu kalau aturan khusus yang lain tidak ada” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Pendapat ND senada dengan pendapat informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“Aturan khusus ya saya rasa tidak ada aturan khusus yang diterapkan oleh pemerintah selama tidak melanggar aturan yang ada misalnya untuk inovasi ya janganlah bertentangan dengan aturan kepegawaian misalnya saya rasa cuman itu kalau aturan khusus, yang jelas baik dan memudahkan saya rasa untuk aturan khusus setahu saya tidak ada” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan ND dan YE menunjukkan bahwa dalam pembuatan sebuah inovasi pelayanan publik tidak ada aturan khusus yang harus dilakukan atau diterapkan hanya saja dalam membuat membuat inovasi harus

sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan sesuai dengan aturan kepegawaian.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa didalam pembuatan sebuah inovasi yang berfokus pada aturan-aturan khusus yang diterapkan merupakan landasan yang harus dipenuhi dan taati oleh pemerintah yang akan membuat sebuah inovasi baik itu berdasarkan peraturan pemerintah, peraturan perundang-undangan, peraturan kepegawaian, aturan mengenai pelayanan publik maupun aturan-aturan yang tidak tercantum sekalipun. Sebuah aturan yang diterapkan tidak hadir begitu saja namun memiliki landasan yang kuat sebagai dasar dalam membuat sebuah inovasi khususnya dalam perbaikan pelayanan publik sehingga inovasi yang di buat dapat diterapkan dan bertahan.

- b. Pada tabel 2 bagian kedua merujuk pada *process innovation* (proses inovasi) berfokus terhadap jaminan pelayanan yang diberikan dengan adanya inovasi yang dibuat tersebut. Karena untuk meyakinkan pengguna atau masyarakat terlebih dahulu dipahamkan kepada masyarakat jaminan yang akan dirasakan oleh masyarakat apabila menggunakan inovasi tersebut. Apakah dengan adanya inovasi tersebut dapat memperbaiki atau malah hanya menyusahkan pengguna inovasi tersebut. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“tergantung dari inovasinya sepanjang inovasi itu berangkat dari nawaitunya bahwa untuk memudahkan pelayanan untuk menggunting birokrasi yang rumit kemudian untuk memberikan manfaat dan mudah untuk diterapkan saya kira saya yakin inovasi itu akan mendukung daripada proses peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan diatas didukung oleh pernyataan informan yang beinisial WR (Bagian Umum Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa:

“...bisa dijamin karena istilahnya dari kami utamanya bagian umum yang mengenai administrasi kami bisa merasakan adanya perubahan dari inovasi-inovasi tersebut”(Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara informan yang berinisial AM dan WR menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi yang telah dilakukan dalam hal ini Mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo informan merasa yakin dan menjamin bahwa penerapan dari inovasi tersebut memang sangat membantu masyarakat dalam pemenuhan hak-haknya.

Pernyataan diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial SR (Masyarakat) yang mengatakan bahwa :

“Alhamdulillah bagi saya sangat menjamin iye pelayanan yang sekarang iye yang penting itu saya intinya kita selalu *update*, kita selalu buka-buka e-kinerja untuk masalah kenaikan pangkat kita selalu buka itu, itu sangat memudahkan, sangat membantu” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan informan yang berinisial SR didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

saya tadi katakan iya dengan adanya inovasi kita buat pelayanan itu lebih mudah ya itu tadi umpamanya, contoh kecil yah kenaikan pangkat itu yang sangat dirasakan sekarang dia tidak repot-repot lagi kesini, iya tidak repot lagi membawa berkas, tidak repot-repot lagi menjemput SK, berkasnya kita ambil di aplikasi SIDASRI dibawah naungan Mobile SI-CAKEP” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial SR dan AC menunjukkan bahwa memang dalam penerapan inovasi Mobile SI-CAKEP saat ini sangat membantu masyarakat khususnya pegawai dalam pemenuhan hak-haknya bahkan SK yang dikeluarkan oleh BKPSDM diantarkan langsung ketempat kerjanya

sehingga seorang pegawai negeri tidak memiliki alasan untuk tidak masuk ke tempat kerjanya.

Meskipun banyak anggapan yang mengatakan bahwa inovasi yang telah diterapkan saat ini yaitu berbasis IT, namun ada juga banyak kendala yang dihadapi dalam penerapannya sehingga beberapa wilayah di Kabupaten Wajo tidak optimal dalam menggunakan inovasi Mobile SI-CAKEP keluaran BKPSDM tersebut. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara oleh pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa:

“karena sudah satu tahun kita sudah lihat evaluasinya dan memang menjanjikan, memperbaiki. Betul tantangannya memang berbicara teknologi informasi adalah kemampuan pegawai mengoperasikan perangkat teknologi informasi itu sendiri....” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Pernyataan MI senada oleh pendapat informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang mengatakan bahwa :

“Bisa menjamin tapi juga harus perlu didorong kemauan masyarakat itu, kalau inovasi kami kan dalam hal bidang IT nah kadang masyarakat yang dia masih istilahnya kalau itu dia masih di zaman dulu tidak mau jaman now sekarang, masih gptek masih apa itu biasanya dari itu yang membuat susah” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara informan yang berinisial MI dan ND menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi yang dalam hal ini Mobile SI-CAKEP keluaran dari BKPSDM Kabupaten Wajo sebenarnya menjamin perbaikan pelayanan publik yang lebih baik namun dengan adanya inovasi yang berbasis IT ini belum semua orang dapat menggunakannya dan membutuhkan jaringan yang baik untuk mengakses data.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan yang dihasilkan dengan penerapan inovasi yang dalam hal ini adalah Mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo menurut pendapat

informan adalah sangat menjamin karena dengan adanya inovasi ini masyarakat sangat terbantu, sangat memudahkan dalam pengurusan berkas-berkas kepegawaian bahkan SK yang dikeluarkan tidak perlu diambil langsung ke tempat tapi pihak BKPSDM yang akan mengantar SK tersebut sampai ke tempat-tempat kerjanya masing-masing, dikatakan sangat memudahkan pula karena dalam mengurus berbagai hal yang menyangkut mengenai kepegawaian masyarakat hanya perlu mengupload di android, ataupun laptop sehingga semuanya dapat berjalan lebih cepat, efektif dan efisien.

- c. Pada tabel 2 bagian ketiga merujuk pada *process innovation* (proses inovasi) yang berfokus terhadap peningkatan keahlian pegawai yang merupakan salah satu strategi untuk mengoptimalkan inovasi yang dilakukan. Suksesnya dan berhasilnya sebuah inovasi sangat ditunjang dengan adanya pegawai yang mampu dan bisa menerapkan inovasi tersebut dengan baik dan dapat memahamkan kepada orang lain cara penggunaannya, sebagai usaha yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian pegawai sehingga inovasi tersebut dapat lebih bermanfaat. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“strategi kita yang pertama adalah melakukan *coaching* kedua melakukan *mentoring*, melakukan BIMTEK, melakukan sosialisasi kemudian pembimbingan langsung ditempat kerja kemudian konsultasi secara *online* ya seperti itu kita lakukan untuk bagaimana berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia terkait dengan teknologi informasi” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Pernyataan AM diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial WR (Bagian Umum Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“yang pertama itu kami ada istilah bimbingan teknis, BIMTEK yang sudah sering dilakukan, yang kedua istilahnya memang kami merekrut pegawai yang bisa dan mampu istilahnya dibidang teknologi contoh kecil yang paling utama itu komputer....” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara diatas dengan informan AM dan WR menunjukkan bahwa yang dilakukan sebagai usaha peningkatan keahlian pegawai adalah dengan melakukan berbagai kegiatan seperti *coaching*, *mentoring*, dan melakukan BIMTEK.

Pernyataan diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa:

“Berbasis teknologi, ya mungkin kalau berbasis IT itu mungkin kita kasi semacam BIMTEK yah kan terus terang untuk sumber daya manusia di Kabupaten Wajo khususnya Pegawai Negeri Sipil (ASN) itu mungkin ada sekitar 10% yang tidak bisa mengoperasikan komputer nah bagaimana upaya pemerintah bagaimana cara kita khususnya dikepegawaian untuk mengantisipasi hal-hal yang seperti itu pertama mungkin kita adakan kursus BIMTEK atau sosialisasi....” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan didukung oleh pernyataan informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang mengatakan bahwa :

“Kalau kami sih dengan melakukan sosialisasi awalnya kami bantu dan sedikit ada paksaan misalnya kalau kita disini ada proses kenaikan pangkat istilahnya tidak, tidak akan diproses data-datanya jika didalam sistem belum lengkap jadi selain sosialisasi juga ada juga, ada sedikit paksaan begitu” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Sedikit berbeda pernyataan oleh informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) dari anggapan sebelumnya bahwa peningkatan keahlian pegawai merupakan tanggungjawab SKPD-SKPD terkait dengan membuat berbagai sosialisasi maupun BIMTEK, informan ini menyatakan bahwa peningkatan keahlian pegawai juga harus datang dari keinginan sendiri untuk menguasai teknologi karena seberapa besarpun cara pemerintah untuk melakukan kegiatan sebagai cara peningkatan keahlian jika tidak adanya kerjasama yang baik maka tidak akan

optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial

YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“palingkan sekarang walau kita selalu ber untuk pemerintah sendiri kita paling peningkatan SDM dengan diklat-diklat atau kursus-kursus tapi sekarang kita utamanya pegawai sendiri di BKD itu kita dituntut bukan hanya menerima apa yang dari pemerintah tapi kita pribadi yang harus punya sugesti sendiri punya keinginan sendiri untuk menguasai teknologi karena mau tidak mau sekarang harus menggunakan itu tapi kalau pemerintah saya rasa sudah cukup mmm... apa yah menyediakan sarana dan ruang persediannya anggaran untuk diklat seperti itu” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya peningkatan keahlian pegawai yaitu dengan melakukan berbagai cara seperti melakukan *coaching* kedua melakukan *mentoring*, melakukan BIMTEK, melakukan sosialisasi kemudian pembimbingan langsung ditempat kerja kemudian konsultasi secara *online*, bahkan melakukan sedikit paksaan, namun sebesar apapun usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan keahlian pegawai sesungguhnya yang paling penting adalah kesadaran pegawai itu sendiri belajar dan mengasah kemampuannya dalam bidang IT, karena pemerintah telah memberikan sarana, ruang dan anggaran untuk peningkatan keahlian pegawai.

d. Pada tabel 2 bagian keempat merujuk pada *process innovation* (proses inovasi) yang berfokus terhadap proses inovasinya itu sendiri proses yang dimaksud adalah bagaimana tahapan pembuatan sehingga muncul inovasi tersebut dalam hal ini Mobile SI-CAKEP yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak kepegawaian berbasis IT yang belum lama penerapannya namun sudah sangat menunjukkan hasil yang memuaskan kepada penggunanya bahkan masuk dalam jajaran top 99 inovasi

nasional pada tahun 2017. Hal ini didukung oleh pendapat informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“proses Mobile SI-CAKEP itu sebenarnya awalnya saya sendiri selaku kepala BKD pada saat itu di tahun 2015 mengikuti diklat kepemimpinan yang kedua dan ini menjadi sebuah proyek perubahan bagi saya, menjadi tugas saya pada saat itu sebagai rangkaian proses akademik pelatihan saya lahirkan ini mencetuskan ide ini untuk menjadi proyek perubahan dengan judul akselerasi pelayanan kepegawaian dengan Mobile SI-CAKEP berawal dari situ di tahun 2015 dan kita launching pada tanggal 31 Agustus 2018 dan Alhamdulillah pada saat itu dari 80 peserta seluruh Indonesia inovasi ini dengan judul tadi itu akselerasi kepegawaian dengan Mobile SI-CAKEP mendapat peringkat pertama dari 80 peserta yang ada, itulah kita rawat sampai sekarang dan terus kita kembangkan tujuannya apa, tujuannya adalah menjawab dari pada masalah dan tantangan yang dihadapi oleh aparatur sipil negara di Kabupaten Wajo terkait dengan percepatan pelayanan...” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan diatas didukung oleh pernyataan informan yang berinisial EK (Sekretaris BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“inovasi Mobile SI-CAKEP itu sebenarnya muncul idenya itu muncul dari kepala BKPSDM Kabupaten Wajo dalam hal ini apanamanya beliau menginginkan adanya pola pikir melayani dari semua Aparatur Sipil Negara beliau berpikir bahwa ketika Pegawai Negeri Sipil itu oleh kita di BKPSDM Kabupaten Wajo ini melayani Pegawai Negeri Sipil dengan sebaik-baiknya...” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Dari hasil wawancara informan yang berinisial AM dan EK menunjukkan bahwa proses inovasi khususnya Mobile SI-CAKEP lahir dari ide bapak kepala badan BKPSDM ketika mengikuti diklat kepemimpinan sehingga terbentuk proyek perubahan dengan judul akselerasi pelayanan kepegawaian dengan Mobile SI-CAKEP yang hingga saat ini digunakan dan terus dikembangkan aplikasinya di BKPSDM.

Pernyataan diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial MP (Kepala Bidang Kompetensi) yang mengatakan bahwa :

“awalnya sih itu proyek perubahannya karena di diklat kepemimpinan itu ada namanya proyek perubahan, proyek perubahan adalah sebuah karya yang bisa menunjang tugas pokok kita, Mobile SI-CAKEP berawal dari situ pak kepala BKPSDM waktu ikut diklat kepemimpinan tingkat II di LAN Makassar beliau angkat itu mungkin berawal dari bagaimana mempermudah proses kebutuhannya pegawai misalnya naik pangkatnya dipermudah....” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan MP juga didukung oleh pendapat informan yang berinisial MB (Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN) yang mengatakan bahwa :

“kalau ini Mobile SI-CAKEP ini muncul ketika beliau kepala BKPSDM sebelum dia menjabat kepala BKPSDM ini di diklat itu di diklat PIM IV ka atau saya tidak salah diklat PIM III itu suatu muncul proyek perubahan maka beliau disitu mulai memperkenalkan itu program itu sampai ke tingkat nasional sebelum menduduki menjabat di BKPSDM ini” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Dari hasil wawancara informan yang berinisial MP dan MB menunjukkan bahwa proses inovasi Mobile SI-CAKEP berasal dari proyek perubahan kepala BKPSDM pada saat melakukan diklat kepemimpinan yang bertujuan untuk mempermudah kebutuhan pegawai.

Tetapi berbeda dengan pendapat sebelumnya yang sangat berfokus pada proses munculnya inovasi Mobile SI-CAKEP beberapa informan juga menjelaskan secara umum proses hingga muncul sebuah inovasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“kenapa proses ini muncul sehingga ke Mobile SI-CAKEP dasarnya seperti ini dulu waktunya sebelum ada Mobile SI-CAKEP banyak sekali hal-hal yang terjadi disini pertama banyak yang komplain berkasnya itu hilang ketika dia membawa berkas kesini biasanya karena banyaknya masuk kadang kala banyak kelengkapan berkas sudah ada biasa hilang bukan hilang dikarenakan ini, mungkin bukan hilang. Yah tapi terselip diantara karena banyaknya berkas yang harus diverifikasi kedua biasanya kalau ada kelengkapan berkas

seperti itu tadi biasanya sama terselip kemudian biasanya disini ramai bahkan kalau dalam melayani umpamanya masyarakat terutama penerima PNS kan disini penuh ramai dengan masyarakat ini banyak sekali yang komplain banyak yang keberatan ini tentang pelayanan kami disini” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan AC senada oleh pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“prosesnya tadi itu bahwa berangkat dari suatu persoalan, jadi setiap PNS pada setiap dinas itu di apa namanya ini disuruh memang ada instruksi Bupati supaya setiap dinas itu minimal melahirkan satu inovasi, untuk mencari inovasi itu berangkat dari persoalan dulu, apa persoalannya kemudian itulah yang di selesaikan dengan inovasi karena tidak semua persoalan itu bisa di selesaikan secara normatif di perundang-undangan tidak semuanya bisa jadi untuk meningkatkan itu persoalan-persoalan itu menyelesaikan itu inovasi dengan inovasi, kemudian inovasi itu bisa muncul dari pemikiran sendiri bisa juga mencontoh daerah lain jadi ada istilahnya itu ATM (Amati, Tiru dan Modifikasi)” (Hasil wawancara 27 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara informan yang berinisial AC dan MI menunjukkan bahwa inovasi muncul karena adanya komplain yang dilakukan oleh pegawai akibat banyak kelengkapan berkas yang hilang karena terselip dengan berkas-berkas yang lain serta inovasi muncul akibat adanya instruksi bupati bahwa setiap dinas membuat satu inovasi setiap tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa *process innovation* atau proses terbentuknya inovasi Mobile SI-CAKEP yaitu berasal dari ide bapak kepala BKPSDM yang pada saat mengikuti diklat PIM II sebagai proyek perubahan dengan judul akselerasi pelayanan kepegawaian dengan Mobile SI-CAKEP, melihat kondisi mengenai kepegawaian yang banyak mendapat komplain dari pegawai yang mengurus di BKPSDM karena banyak berkas-berkas yang dikumpul hilang karena terselip ditumpukan berkas-

berkas yang telah di kumpulkan. Serta dengan adanya instruksi bupati bahwa setiap instansi harus membuat satu inovasi setiap tahun.

3. *Administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.

Administrative innovation (inovasi administratif) merupakan aturan-aturan yang dikeluarkan dari perubahan kebijakan yang ada sebelumnya. Hal ini dimaksudkan agar penerapan sebuah inovasi dapat secara optimal diketahui dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi tersebut, jika secara administratif tidak bagus penerapannya maka inovasi yang dikeluarkan akan sulit untuk diketahui oleh masyarakat *administrative innovation* terdiri dari empat fokus yaitu pemberian informasi, bantuan pengembangan inovasi, kebijakan inovasi dan strategi inovasi. Secara administratif Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia telah melakukan berbagai hal dari segi administratif untuk menyukseskan inovasi unggulannya.

Tabel 3
Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo Berdasarkan *Administrative Innovation* (Inovasi Administratif)

INFORMAN	PEMBERIAN INFORMASI	BANTUAN PENGEMBANGAN INOVASI	KEBIJAKAN INOVASI	STRATEGI INOVASI
1	2	3	4	5
Kepala BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">)Melakukan pendekatan kepada berbagai stakeholder)Sosialisasi)Mengeluarkan peraturan bupati No. 88 tahun 2015. 	<ul style="list-style-type: none">)<i>Stakeholder</i> memberikan kucuran dana)Diberikan kendaraan operasional keliling. 	<ul style="list-style-type: none">)Kebijakan standar secara manual)Memenuhi ketentuan yang berlaku)Sudah ada kepastian hukum 	<ul style="list-style-type: none">)Harus mempunyai manfaat)Mudah dilaksanakan)Menimbulkan ketergantungan bagi pemakai.

1	2	3	4	5
Sekretaris BKPSDM	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Melalui sosialisasi ↳ Melalui peningkatan infrastruktur 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Bantuan pemerintah Kabupaten Wajo kepada pihak BKPSDM satu unit mobil. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Dahulu layanan sifatnya manual saat ini sudah bisa mengakses langsung ditempat tugasnya. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Dapat bertahan lama ↳ Sesuai kebutuhan masyarakat.
Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Sosialisasi di media dan ketika pertemuan tidak formal disampaikan mengenai inovasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Apresiasi dari bupati berupa pemberian mobil operasional. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Kebijakannya awalnya alami sekarang ada aplikasi lebih memudahkan. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Melakukan pertemuan rutin ↳ Mengantisipasi pengembangan aplikasi ↳ Berkeyakinan.
Pegawai BKPSDM	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Meyakinkan mengenai kemudahan pelayanan dengan melayani dengan sepenuh hati. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Memakai anggaran sendiri ↳ Namun dari pemerintah pasti ada berupa APBN. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Kebijakan dulu pakai diposisi-disposisi pimpinan kalau sekarang tidak. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Selalu mengupdate ↳ Dipergunakan dalam waktu yang lama.
Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Dengan sosialisasi ↳ Edaran ↳ Petunjuk teknis dengan memberi pemahaman ↳ Dilatihkan contoh pengoperasiannya 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Ada alokasi anggaran untuk berkreasi melalui APBD. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Kebijakannya dulu sesuai peraturan perundang-undangan setelah ada inovasi di modifikasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Melihat kondisi dan kebutuhan masyarakat ↳ Memudahkan pegawai ↳ Sesuai dengan undang-undang.

1	2	3	4	5
Bagian Umum Sekretaris Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Memberikan pemahaman ↳ Bagaimana penggunaan ↳ Fungsi ↳ Kedepannya mengenai aplikasi yang beredar. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Pemerintah sangat merespon ↳ Diberikan anggaran dalam pengaplikasiannya. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Diberikan pemahaman penggunaan aplikasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Melakukan pendayagunaan ↳ Penggunaannya ↳ Bermanfaat ↳ Dapat diterima.
Guru matematika (Masyarakat)	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Sosialisasi oleh kepala sekolah ↳ Pegawai yang bersangkutan. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Ada bantuan dari APBN ↳ APBD dalam pengembangan inovasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Pelayanan lebih cepat ↳ Tidak perlu bolak balik ke BKPSDM 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Sesuai kebutuhan ↳ Sesuai keadaan sekitar.

Sumber : Hasil Reduksi Data 2018

- a. Pada tabel 3 bagian pertama merujuk pada *Administrative innovation* (inovasi administratif) yang berfokus terhadap pemberian informasi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam sistem administratif, inovasi sangat erat kaitannya dengan pemberian inovasi. Inovasi tersebut dibuat untuk digunakan oleh masyarakat apabila dalam hal pemberian informasi kurang maksimal maka akan berdampak pada ketidak tahuan masyarakat mengenai inovasi yang telah diterapkan serta cara penggunaannya, maka perlu berbagai tindakan yang dilakukan pemerintah khususnya pembuat inovasi untuk memberikan inovasi kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial EK (Sekretaris BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“berbagai cara ya yang kita tempuh untuk meyakinkan masyarakat yang memang pada awalnya sungguh sangat-sangat luar biasa yah meyakinkan teman-teman Aparatur Sipil Negara itu terkait dengan inovasi pelayanan yang baru kita buat tetapi itu tadi seperti yang saya katakan tadi melalui sosialisasi-

sosialisasi ke masyarakat juga melalui peningkatan-peningkatan infrastruktur...”(Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan EK diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang menyatakan bahwa :

“kalau kami sih lewat sosialisasi kami paparkan ini mungkin awalnya yang susah karena kami scan semua filenya tapi kedepannya kami yakinkan kalau kedepannya akan lebih mudah tidak perlu apanamanya tidak perlu berkas” (Hasil Wawancara 10 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara diatas dengan EK dan ND menunjukkan bahwa cara yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai inovasi yang dibuat yaitu dengan melakukan berbagai sosialisasi dan berusaha meyakinkan bahwa inovasi yang dibuat nantinya akan memudahkan.

Pernyataan diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“yang ditembus BKPSDM kemarin gencar melakukan sosialisasi bagaimana caranya kita meyakinkan pegawai utamanya ya sebagai sasaran utama pelayanan kita bagaimana mereka mengetahui dulu BKPSDM itu punya itu loh inovasi pelayanan kepegawaian seperti ini jadi kita sosialisasi kemudian mengajak mereka untuk tahu jadi diman-mana setiap kami turun kami sampaikan kami ada aplikasi ini lagi kami ada ini jadi supaya tertarik kemudian kita beritahukan ini untuk ini jadi informasi untuk aplikasi itu sebisa mungkin kita sebar luas ke pengguna kami yaitu pegawai di lingkungan di Kabupaten Wajo” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan YE senada dengan pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“sosialisasi kemudian edaran kemudian petunjuk teknis seperti itu untuk memberikan pemahaman. Jadi pertama sekali itu stelah ini di anu di launching aplikasi ini disosialisasikan, sosialisasi dulu kemudian dilatihkan contoh pengoperasiannya kemudian diperkuat dengan edaran bahwa pegawai harus menggunakan ini” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Selain melakukan sosialisasi cara yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan memberikan keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna inovasi tersebut bahwa inovasi yang dibuat hanya untuk memudahkan masyarakat sebagai pengguna. Hal ini bisa dilihat dari wawancara oleh pendapat informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“untuk meyakinkan masyarakat yang seperti itu tadi mengenai inovasi ya seperti itu tadi kemudahan pelayanan kalau ASN sudah pasti yah semua data ada di sini tapi mereka yang tidak tau BKD itu mana, tempatnya dimana kan masih ada masyarakat tidak tau umpamanya untuk urus izin perceraian dimana, untuk urus umpamanya bagi mereka yang meninggal suaminya itu dimana kemudian data-datanya itu dimana dia simpan kita yakinkan kepada masyarakat bahwa dengan adanya Mobile SI-CAKEP seperti ini semuanya bisa diambil di data kepegawaian namanya SIDASRI di bawah naungan Mobile SI-CAKEP...” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan AC diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial WR (Bagian Umum Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa:

“cara mungkin salah satu caranya yaitu memberikan pemahaman tentang apa semakin apa kecanggihan teknologi ya mungkin begitu mungkin kita sebagai masyarakat sebagai aparat pemerintah memberikan pemahaman pada masyarakat bagaimana penggunaannya apa fungsinya bagaimana kedepannya mungkin itu yang kita bisa berikan ke masyarakat supaya istilahnya masyarakat lebih dapat menerima dengan adanya aplikasi-aplikasi atau teknologi yang beredar sekarang” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara diatas dengan informan AC dan WR menunjukkan bahwa dalam pemberian informasi yang dilakukan oleh pemerintah bukan hanya sosialisasi tapi juga memberikan pemahaman kepada pengguna inovasi bahwa inovasi tersebut akan mempermudah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa cara pemerintah untuk memberikan informasi kepada masyarakat yaitu dengan melakukan berbagai sosialisasi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat

sebagai pengguna informasi bahwa inovasi yang diterapkan memang benar-benar dapat memudahkan. Pemberian informasi yang tepat akan sangat menunjang terhadap keberhasilan suatu inovasi, kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat akan berdampak pada tidak optimalnya penerapan sebuah inovasi.

- b. Pada tabel 3 bagian kedua merujuk pada *Administrative innovation* (inovasi administratif) yang berfokus bantuan pengembangan inovasi yang merupakan bagian yang paling penting dalam pengembangan sebuah inovasi. Secara langsung banyak dampak yang ditimbulkan dengan adanya berbagai bantuan oleh pemerintah dalam pengembangan sebuah inovasi dan juga dapat membuat penerapan sebuah inovasi lebih optimal. Bantuan dana sering menjadi kendala yang dihadapi oleh berbagai instansi dalam pengembangan sebuah inovasi apabila dana atau tidak ada bantuan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“...terus terang berangkat dari nol rupiah yang kita bakar semangatnya adalah tim-tim kami secara internal untuk bisa meyakinkan bahwa kita akan bisa *survive* ketika kita memang memiliki tekad yang kuat namun setelah kita lakukan launching sudah ada peraturan bupati oh ternyata *stakeholder* eksternalnya bupati, SEKDA, pimpinan DPR merasa tertarik dengan inovasi ini sehingga tanpa diminta-minta beliau-beliau ini dengan senang hati memberikan kucuran dana ke kita untuk bisa kita tingkatkan motivasi ini mengakselerasi lagi bahkan diberikan kendaraan operasional keliling kita diberikan sarana terkait dengan teknologi informasi jaringan-jaringan komunikasi yang lebih luas, *benach* terkait jaringan internet ditambah lagi...” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan AM didukung oleh pendapat informan yang berinisial EK (Sekretaris BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“...pemerintah Kabupaten Wajo terkait dengan bantuan-bantuan dana yang diberikan kepada pihak BKPSDM termasuk satu mobil unit yang kemarin itu untuk Mobile SI-CAKEP oleh bapak bupati mempermudah proses pelayanan administrasi kepegawaian ketika ada berkas yang akan kita jemput langsung

dilokasi maka kita jemput dengan unit itu termasuk ketika SK sudah jadi kita antarkan ke unit-unit kerjanya masing-masing termasuk seperti itu adalah bagian dari bantuan pemerintah Kabupaten Wajo terhadap pengembangan inovasi juga terkait dengan itu termasuk peningkatan kapasitas pelayanan yang ada disini termasuk server-server kemampuan kemampuan server disini juga oleh pemerintah Kabupaten Wajo...” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Dari hasil wawancara informan yang berinisial AM dan EK menunjukkan bahwa dalam pembuatan inovasi khususnya Mobile SI-CAKEP berawal dari nol rupiah namun dengan kegigihan untuk terus mengembangkan inovasi tersebut membuat banyak *stakeholder* terpanggil untuk memberikan bantuan.

Pernyataan diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial MP (Kepala Bidang Kompetensi) yang mengatakan bahwa :

“apresiasinya pak bupati ini dengan adanya Mobile SI-CAKEP apresiasinya pak bupati diberikan mobil operasional jadi mobil operasional yang ada di luar itu yang BW 138 itu dipakai untuk mengantarkan SK-SK dan lain sebagainya pegawai jadi misalnya pegawai yang di Kecamatan mereka setelah terbit SKnya sesungguhnya mereka tidak perlu kesini mereka harus *stand by* di lapangan untuk melayani masyarakat untuk kebutuhannya akan diantarkan” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang mengatakan bahwa :

“Subsidi terus terang kami karena inovasi ini dibantu kendaraan operasional itu untuk mengantarkan dokumen kepegawaian langsung ke pegawai yang bersangkutan sampai di sekolahnya pokoknya semua kami antarkan langsung SK pangkatnya pokoknya mereka tidak perlu datang ke kantor kami, kami mendapatkan kendaraan operasional” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Dari hasil wawancara informan yang bereinisial MP dan ND menunjukkan bahwa memang ada bantuan yang diberikan oleh pemerintah berupa satu unit mobil yang sangat menunjang dalam pengaplikasian Mobile SI-CAKEP, dengan adanya

mobil tersebut SK-SK yang keluar langsung diantarkan ke tempat kerja masing-masing pegawai.

Berbeda dengan pendapat diatas yang mengatakan bahwa ada bantuan yang diberikan oleh pemerintah dalam pengembangan sebuah inovasi beberapa informan beranggapan bahwa tidak ada subsidi atau bantuan khusus yang diberikan oleh pemerintah kecuali dari APBD. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara oleh pendapat informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa:

“untuk di BKPSDM sendiri untuk inovasi itu anggarannya tidak ada ya karena kami tidak menggunakan pihak ke tiga untuk mengembangkan aplikasi kami tapi kami ada tim IT, tim IT kami ini di, adalah honorinya perbulan ya tentu saja dari anggaran yah, tapi secara subsidi atau bantuan langsung pemerintah untuk pengembangan inovasi tidak ada hanya berupa anggaran untuk honor itu tadi karena kami tidak menggunakan pihak ke tiga untuk mengembangkan inovasi tapi kita punya tim IT sendiri jadi tapi dari honorinya tetap bersumber dari APBD” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa:

“SKPD atau OPD itu sudah diberikan alokasi anggaran untuk berkreasi, jadi ketika ada inovasi yang dikira ee.... menguntungkan untuk diteruskan, untuk dikembangkan itu alokasinya ada melalui APBD tetap diberikan. Ada alokasi untuk itu, tidak ada inovasi yang ee... tidak teranggarkan, ada anggaran sendiri” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan YE dan MI menunjukkan bahwa tidak ada bantuan-bantuan khusus yang diberikan oleh pemerintah karena anggarannya sudah ada di APBD untuk setiap SKPD atau OPD.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah tidak memberikan bantuan khusus atau subsidi untuk

pengembangan sebuah inovasi. Pemberian satu unit mobil untuk pengoperasian dan penerapan Mobile SI-CAKEP hanya bentuk apresiasi dari pemerintah terhadap keberhasilan inovasi tersebut. Bantuan atau subsidi sudah teranggarkan semua di alokasi APBD yang sudah dianggarkan didalamnya untuk pengembangan secara keseluruhan kegiatan di SKPD.

- c. Pada tabel 3 bagian ketiga merujuk pada *Administrative innovation* (inovasi administratif) yang berfokus pada kebijakan inovasi sangat erat kaitannya dengan aturan yang diterapkan sebelum adanya inovasi dan setelah adanya inovasi tersebut sehingga terlihat perbedaan. Perbedaan yang timbul kemudian dianalisis apakah mengarah ke perubahan yang lebih baik atau kearah yang kurang baik. Bagaimana perbandingan kebijakan yang diterapkan saat ini yang telah dirasakan khususnya oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi tersebut. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial EK (Sekretaris BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“sebelum Mobile SI-CAKEP ada kebijakan yang diterapkan adalah itu tadi sesungguhnya kebijakan itu adalah bahwa layanan itu banyak yang sifatnya manual, banyak yang sifatnya manual yang tadinya yang ketika Mobile SI-CAKEP ini kita apanamanya terjadi pengurangan penggunaan kertas aa... dulu tidak karena Pegawai Negeri Sipil dulu itu masih mondar mandir melakukan pengesahan yang tadinya pegawai apanamanya yang tadinya pegawai ramai-ramai datang kesini sekarang sudah jarang pegawai yang datang karena mereka bisa akses langsung ditempat tugasnya...” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Selanjutnya pernyataan EK diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“sebelum ada Mobile SI-CAKEP ya untuk pelayanan kepegawaian pasti masih pakai yang manual jadi mengurus kenaikan pangkat berkasnya banyak dan biasa juga membutuhkan waktu yang lebih lama juga apalagi yang tadi saya bilang yang bersangkutan tidak ada di tempat kepegawaian di SKPD kan

tidak semuanya memiliki data dari pegawai toh kemudian kayak macam Mobile SI-CAKEP ada aplikasi untuk kenaikan pangkat kalau yang bersangkutan lupa pasti terhambat lagi nah jadi aplikasi khusus kenaikan pangkat apalagi ya namanya saya lupa kenaikan pangkat itu langsung ada...” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan EK dan YE menunjukkan bahwa kebijakan yang diterapkan sebelum adanya inovasi Mobile SI-CAKEP adalah menggunakan kebijakan yang manual namun setelah adanya Mobile SI-CAKEP semuanya sudah berbasis IT, bisa mengakses ditempat tugasnya tanpa harus ramai-ramai datang secara langsung.

Selanjutnya pernyataan EK dan YE didukung oleh informan yang berinisial MP (Kepala Bidang Kompetensi) yang mengatakan bahwa :

“kemarin kebijakannya alami saja seperti, seperti kebanyakan bahwa ketika pegawai itu membutuhkan sebuah layanan ketika sampai masanya mereka kesini mereka mengurus sendiri dengan adanya aplikasi yah itu tadi tidak perlu lagi artinya aturan main tentang dengan adanya aplikasi ini apa yah saya kira tidak, tidak inilah lebih pada prinsipnya lebih mudahlah mereka” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Selanjutnya pernyataan MP didukung oleh informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“kebijakan yang kita lakukan ya kebijakan standar saja pelayanan itu secara manual harus masuk berkas segala macam verifikasi berkas kemudian setelah layanan itu selesai ya pegawai itu sendiri datang kesini untuk menjemput hasil layanan itu, bedanya setelah inovasi ini berbanding terbalik tidak perlu lagi ada berkas yang masuk cukup sampaikan surat pengantar atau juga bisa dilakukan secara email kemudian hasilnya kita proses sepanjang memenuhi syarat ketentuan yang berlaku kita proses selesai tanda tangan kami antarkan lagi kembali ketempat kerjanya...” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan MP dan AM menunjukkan bahwa kebijakan yang diterapkan dahulu hanya bersifat standar pengguna layanan harus datang dan antri untuk menjemput layanan, namun setelah adanya inovasi sudah

berbanding terbalik semuanya bisa di proses ditempat kerja masing-masing dan diantarkan ke tempat kerjanya masing-masing.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya yang lebih berfokus pada kebijakan secara umum, beberapa informan berfokus mengenai kebijakan layanan Mobile SI-CAKEP yang berorientasi pada kenaikan pangkat yang dahulunya sangat rumit dengan banyaknya berkas yang harus diurus namun sekarang sudah dapat diakses dengan mudah. Hal ini didukung oleh pendapat informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa:

“...ketika terutama kita berbicara mengenai kenaikan pangkat saja terus yah kalau kenaikan pangkat dulu kebijakan umpamanya ada masyarakat yang mengajukan atau ASN mengajukan berkas kenaikan pangkat terus tidak memenuhi syarat dulu kebijakannya biasa pakai disposisi pejabat atas dengan pejabat pemerintah diatas dikasi disposisi kalau proses itu bisa apanamanya kita bisa melanggar kode etik tapi dengan Mobile SI-CAKEP ini apapun yang terjadi siapapun itu diproses berdasarkan aturan yang ada. Kebijakan kalau dulu pakai disposisi-disposisi pimpinan itu pimpinan tinggi kalau sekarang tidak jadi itu gperubahan mendasar yah” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan AC diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang mengatakan bahwa:

“Kebijakannya itu kalau misalnya orang mau naik pangkat harus datang kesini, mau setor berkas harus antar secara langsung sehingga mereka meninggalkan tugasnya mengajar selama satu hari apalagi kalau misalnya dari kecamatan jauh seperti Pitumpanua atau Belawa” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial AC dan ND menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi Mobile SI-CAKEP terlihat terhadap kebijakannya saat ini yaitu salah satu aplikasi didalamnya mengenai kenaikan pangkat yang kini sangat memudahkan para Aparatur Sipil Negara.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan inovasi saat ini sangat terlihat perbedaannya yang dahulunya masyarakat dalam hal ini Aparatur Sipil Negara yang kan mengurus keperluannya harus datang antri untuk mengurus hak-hak kepegawaiannya dan menjemput SK yang dikeluarkan, kini dengan adanya inovasi Mobile SI-CAKEP sudah tidak perlu datang lagi cukup buka akun, login di akun Mobile SI-CAKEP semuanya bisa selesai serta SK-SK yang telah dibuat langsung diantarkan ketempat kerjanya masing-masing, sehingga sangat cepat, efektif dan efisien terutama bagi daerah yang jauh seperti Palopo dan Pitumpanua.

- d. Pada tabel 3 bagian keempat merujuk pada *Administrative innovation* (inovasi administratif) yang berfokus pada strategi inovasi yang merupakan langkah utama atau pemikiran-pemikiran dalam pembuatan inovasi, cara mengoperasikan dan penerapannya dilapangan. Strategi inovasi merupakan langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk membuat inovasi yang dibuat tersebut benar-benar dibutuhkan, bermanfaat dan dapat digunakan dalam waktu yang lama. Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“yang pertama yang harus kita perhatikan bahwa inovasi itu harus punya manfaat yang kedua inovasi itu mudah untuk dilaksanakan yang ketiga inovasi itu menimbulkan ketergantungan kepada pemakainya jadi kita berupaya untuk menciptakan ketergantungan kepada pemakai supaya inovasi ini benar-benar diminati oleh orang banyak macam kepegawaian kita buat seperti ini mereka mau naik pangkat, berkas segala macam harus melalui kita jika tidak, tidak bisa kita sudah ada aturan bupati” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan AM senada dengan pendapat informan yang berinisial EK (Sekretaris BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“...strategi pemerintah yang dibutuhkan masyarakat itu tadi apanamanya melakukan sebuah analisa bahwa apanamanya inovasi-inovasi yang kita lakukan itu nantinya dapat bertahan lama itu tentunya dengan menjawab kebutuhan-kebutuhan apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh Aparatur Sipil Negara khususnya yang kita layani di BKPSDM termasuk itu juga adalah dengan sebuah regulasi kita melahirkan sebuah regulasi terkait dengan Mobile SI-CAKEP itu menyangkut peraturan bupati yang kita buat sesungguhnya sebagai upaya untuk inovasi-inovasi yang ada ini tetap bertahan lama....” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Dari hasil wawancara informan AM dan EK menunjukkan bahwa strategi inovasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah melihat kebermanfaatan serta melakukan analisa bahwa memang inovasi yang dibuat dapat digunakan dalam waktu yang lama.

Selanjutnya pernyataan AM dan EK didukung oleh informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“strategi pemerintah ya melihat kondisi dan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri jadi inovasi-inovasi itu yang dikeluarkan atau dibuat memang benar-benar untuk masyarakat, memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya pastinya inovasi itu akan selalu digunakan jadi terutama inovasi itu harus sesuai dengan undang-undang pelayanan publik apalagi BKPSDM itu mengeluarkan inovasi yang semuanya berbasis IT begitu untuk pegawai-pegawai jadi saya rasa inovasi-inovasi yang seperti itulah yang dapat bertahan dan dapat bersaing secara global untuk meningkatkan kinerja pegawai” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Selanjutnya pernyataan MI diatas senada dengan pendapat informan yang AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“strategi kita itu kita selalu mengupdate, iya kita selalu mengupdate semua gebrakan-gebrakan yang atau inovasi-inovasi yang kita buat supaya semua aplikasi yang ada didalamnya itu apanamanya bisa berjalan dengan lancar dan dipergunakan dalam waktu cukup lama ya karena Mobile SI-CAKEP itu sudah agak-agak lama yah dan ini kita pakai terus meskipun mungkin pimpinan berganti ini Mobile SI-CAKEP ini kita pakai terus karena sudah dirasakan manfaatnya” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara dengan informan MI dan AC menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh pemerintah melihat kondisi dan kebutuhan masyarakat, serta selalu mengupdate gebrakan-gebrakan atau inovasi-inovasi sehingga inovasi tersebut dapat bertahan dan bahkan dapat bersaing secara global.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya bahwa strategi yang dilakukan untuk membuat sebuah inovasi bertahan lama adalah dengan melakukan berbagai cara oleh instansi pembuat inovasi itu sendiri, namun salah satu pegawai beranggapan strategi inovasi yang dilakukan agar inovasi tersebut bertahan lama dapat dilakukan melalui berbagai instansi-instansi seperti BALITBANDA, KOMINFO yang senantiasa memberikan kajian-kajian mengenai pentingnya sebuah inovasi dan manfaat yang akan dirasakan dengan adanya sebuah inovasi hal seperti inilah yang akan memberikan pemahaman pentingnya sebuah inovasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara oleh pendapat informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“sekarangkan kalau secara pemerintah di Wajo sudah ada BALITBANDA, BALITBANDA kan di harapkan jadi lumbung inovasilah toh jadi pasti apabila suatu inovasi agar dapat bertahan lama dan benar-benar di butuhkan masyarakat tentu lewat kajian yang di BALITBANDA itu pasti disanakan nanti akan dikaji bahwa ini memang dibutuhkan, jadi kalau memang dibutuhkan tentunya akan bertahan lama inovasi tersebut karena memang dibutuhkan dan akan digunakan jadi bukan hanya inovasi yang digunakan sesaat tapi karena lewat kajian pasti akan muncul dijadikan suatu inovasi kalau memang sangat dibutuhkan dan pastinya akan bertahan lama” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan YE senada dengan pendapat informan yang berinisial MB (Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN) yang mengatakan bahwa :

“saya kira strateginya kembali saya sampaikan bahwa ee... dibawah pembinaan dan pengawasan, pemantauan KOMINFO itu untuk mempertahankan itu toh karena yang memulai disini aplikasi di SKPD ini

adalah BKPSDM kita punya server dibelakang ada server mudah-mudahan KOMINFO tahun ini dan selanjutnya itu yang mempertahankan itu biar aksesnya bisa masuk orang yang dibutuhkan publik ini yang bisa dikonsumsi mana yang tidak saya kira maksudnya begitu ya” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan YE dan MB menunjukkan bahwa strategi inovasi yang dapat menunjang sebuah inovasi bertahan lama adalah dengan melakukan kerjasama yang baik dengan berbagai instansi-instansi terkait seperti BALITBANDA (Badan Penelitian dan Pengembangan Pertahanan Kementerian Pertahanan Daerah) dan KOMINFO (Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia) agar penerapannya lebih optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa *administrative innovation* (inovasi administratif) yaitu pertama pemberian informasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan melakukan berbagai sosialisasi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat sebagai pengguna informasi. Sedangkan kedua, berkaitan dengan bantuan pemerintah tidak memberikan bantuan khusus atau subsidi untuk pengembangan sebuah inovasi. Bantuan atau subsidi sudah teranggarkan semua di alokasi APBD yang sudah dianggarkan. Ketiga menyangkut kebijakan inovasi sudah sangat berbeda dan saat ini sudah sangat memudahkan khususnya para Aparatur Sipil Negara yang akan mengurus hak-hak kepegawaiannya. Keempat menyangkut strategi inovasi yang dilakukan pemerintah dengan melakukan berbagai kerjasama yang baik dengan berbagai instansi.

4. *System innovation* (inovasi sistem), suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi.

System innovation (inovasi sistem) merupakan sebuah sistem baru atau sebuah perubahan mendasar dari sistem yang telah ada sebelumnya dengan mendirikan sebuah organisasi baru atau kerjasama dengan instansi-instansi terkait sebagai wujud penerapan dan pengembangannya. Kegiatan ini dilakukan untuk mengembangkan inovasi agar dapat dirasakan perbedaan yang telah dirasakan dengan hadirnya inovasi tersebut karena sejatinya sebuah inovasi akan membuat sebuah perubahan-perubahan kearah yang lebih baik dan memperlihatkan kebermanfaatannya. Didalam *system innovation* atau inovasi sistem ada dua hal yang dapat dilihat yaitu sistem inovasinya dan kerjasama pengembangan inovasi. Dari kedua fokus tersebut yaitu melihat dari sisi sistem inovasi yang dulu sebelum ada inovasi dan setelah ada inovasi dan bentuk-bentuk kerjasama apa saja dalam pengembangan sebuah inovasi nantinya akan melihat lebih dalam mengenai sistem dari inovasi sebagai usaha perbaikan pelayanan publik.

Tabel 4
Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo berdasarkan *System innovation* (inovasi sistem)

INFORMAN	SISTEM INOVASI	KERJASAMA PENGEMBANGAN INOVASI
1	2	3
Kepala BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">)Sistemnya masih manual)Permintaan berkas yang berulang-ulang setelah ada inovasi kebutuhan layanan tidak butuh berkas. 	<ul style="list-style-type: none">)Melibatkan berbagai <i>stakeholder</i> dan menjalin kerjasama.

1	2	3
Sekretaris BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Sebelum inovasi pegawai terkadang meninggalkan pekerjaannya) Setelah ada inovasi semua sudah <i>paper less</i> tinggal sebagian yang tidak. 	<ul style="list-style-type: none">) Kerjasama dengan KOMINFO) Memanfaatkan tim IT berupa guru-guru yang mengajarkan ilmu computer
Kepala bidang Kompetensi di BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Dulu dibagi per zona setelah ada inovasi sudah terpusat) Mempermudah pekerjaan. 	<ul style="list-style-type: none">) Pengadaan aplikasi <i>finger print</i>) Kerjasama dengan KOMINFO.
Pegawai BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Sebelumnya menggunakan manual tapi sekarang semuanya berbasis IT. 	<ul style="list-style-type: none">) Membentuk tim POKJA atau tim Kelompok Kerja
Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	<ul style="list-style-type: none">) Sebelum inovasi sistemnya manual sesuai peraturan perundang-undangan. 	<ul style="list-style-type: none">) Memberikan kesempatan) Kepercayaan kepada OPD-OPD) Bupati memberikan edaran kepada SKPD.
Bagian Umum Sekretaris Daerah	<ul style="list-style-type: none">) Sistemnya masih manual belum terlalu menggunakan teknologi namun sekarang sudah ada inovasi Mobile SI-CAKEP berupa aplikasi jadi sudah tidak terlalu banyak menggunakan kertas. 	<ul style="list-style-type: none">) Memanfaatkan aparat yang ada) Meningkatkan kreativitas
Guru Matematika (Masyarakat)	<ul style="list-style-type: none">) Sistem sebelumnya masih manual sekarang sudah serba berbasis IT yang memudahkan. 	<ul style="list-style-type: none">) Kerjasama setiap instansi) Adanya Tim IT.

Sumber : Hasil Reduksi Data 2018

- a. Berdasarkan tabel 4 diatas bagian pertama merujuk pada *system innovation* (inovasi sistem) yang berfokus pada sistem inovasi yang merupakan sistem atau aturan yang diterapkan sebelum dan sesudah adanya inovasi. Sistem inovasi sangat erat kaitannya dengan perubahan-perubahan saat ini yang telah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi karena apabila sistem yang dirasakan sama atau bahkan malah menyusahkan maka inovasi tersebut dikatakan tidak berhasil namun apabila terjadi

perubahan sistem yang signifikan meningkat setelah adanya inovasi maka dapat dikatakan bahwa inovasi yang telah diterapkan berhasil, sehingga sangat penting mengetahui perubahan-perubahan sistem yang terjadi setelah inovasi tersebut diterapkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“sistem yang digunakan ya masih itu tadi masih secara manual masih secara manual kita lakukan tetapi tetap ada SOP cuman ada kesan perlambatan yang kedua permintaan berkas yang berulang-ulang seharusnya berkas itu tidak diminta lagi makanya didalam inovasi yang kita lakukan kemarin semua dokumen kepegawaian itu kita lakukan *scanning* dalam bentuk *image* dokumen dalam bentuk aplikasi ketika ada kebutuhan layanan tidak butuh lagi berkas cukup itu kita buka aplikasi sudah memenuhi syarat atau tidak selanjutnya di proses sesudah diproses tanda tangan kita sampaikan ke yang bersangkutan dalam satu tempat secara langsung” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan AM senada dengan pendapat informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang mengatakan bahwa :

“Sistemnya semua secara manual kami periksa berkas, mereka harus menyetor banyak berkas waktu manual biasanya banyak. Tumpukan berkas disini kalau setelah ada sistem sudah tidak ada lagi”(Hasil Wawancara 10 September 2018).

Dari hasil wawancara informan yang berinisial AM dan ND menunjukkan bahwa sistem yang digunakan sebelum adanya inovasi adalah menggunakan sistem secara manual, namun setelah adanya inovasi semuanya sudah berbasis aplikasi tanpa adanya tumpukan berkas seperti sebelum adanya inovasi.

Pernyataan AM dan ND diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“sistem yang digunakan untuk kepegawaian misalnya sebelum adanya SI-CAKEP ya kembali lagi mungkin seperti yang tadi ya masih sistem yang digunakan sebelum adanya inovasi manual mungkin ya, sistem manual jadi apa-apa datanya masih diminta dari yang bersangkutan kita belum ada data

best sendiri disini, apa ya kita juga kerjanya masih membutuhkan waktu yang lama karena sistemnya masih manual begitu” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan YE senada dengan pendapat informan yang berinisial yang mengatakan bahwa :

“sebelum inovasi ini sistemnya itu manual, secara konvensional artinya sesuai peraturan perundang-undangan misalnya mengurus kepangkatan harus lengkapi ini, lengkapi ini kemudian kita bawa kesana di ACC disana kemudian di urus lagi di ke BKN seperti itu, jadi sistemnya itu sistem manual” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AM dan ND menunjukkan bahwa sistem yang digunakan sebelum adanya inovasi yaitu menggunakan sistem manual, semuanya membutuhkan waktu lama namun semuanya masih sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sebelum adanya inovasi memang segala sesuatu dikerjakan secara manual bahkan ketika mengurus hak-hak kepegawaian seorang Aparatur Sipil Negara meninggalkan pekerjaannya hanya untuk mengurus keperluannya yang sangat rumit dan membutuhkan waktu lama. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial EK (Sekretaris BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“sebelum adanya inovasi Mobile SI-CAKEP ini ya itu tadi apanamanya pegawai ya terkadang meninggalkan pekerjaan untuk mengurus hak-hak kepegawaiannya di BKPSDM kemudian selanjutnya saya kira sama semua yang saya katakan tadi termasuk penggunaan kertas juga kita sudah *paper less* bukan berarti tidak ada kertas tapi mengurangi penggunaan kertas” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan EK juga didukung oleh pendapat masyarakat sebagai pengguna yang berinisial RA (Masyarakat) yang mengatakan bahwa :

“sistem yang digunakan ya sebelumnya itu secara manual kemudian kalau sekarang itu sudah serba berbasis IT kan Mobile SI-CAKEP itu di akses di internet toh jadi itu berbasis IT jadi kalau sebelumnya itu ya pasti secara

manual seperti yang saya bahasakan tadi kita harus mengurus berkas bolak balik ke BKPSDM tapi sekarang sudah memakai, sudah sistemnya IT jadi ya memudahkanlah begitu” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara EK dan RA menunjukkan bahwa sistem inovasi yang digunakan sebelum ada inovasi memang sangat rumit dan banyak pegawai negeri meninggalkan pekerjaannya untuk mengurus dan menggunakan banyak kertas, bolak balik ketika ada yang salah namun sekarang sudah tidak lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem inovasi yang digunakan sebelum adanya inovasi yang berbasis teknologi semuanya dilakukan secara manual tetapi tetap ada SOP namun kesan perlambatan karena berkas-berkas yang diserahkan kepada pihak yang terkait semuanya di periksa secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama. Sistem yang digunakan dulu yaitu pegawai harus mengurus berkasnya langsung ke kantor sehingga mereka meninggalkan tugas-tugasnya di tempat kerja demi mengurus hak-hak kepegawainnya namun setelah ada inovasi, sudah tidak perlu lagi cukup akses di akun upload berkas telah tersimpan, bahkan SK yang dikeluarkan langsung diantar ke unit-unit kerja masing-masing. Penggunaan kertas juga sudah *paper less* bukan berarti tidak ada kertas tapi mengurangi penggunaan kertas sehingga lebih memudahkan dan menghemat biaya.

- b. Berdasarkan tabel 4 diatas bagian kedua merujuk pada *system innovation* (inovasi sistem) yang berfokus pada kerjasama pengembangan inovasi yang merupakan salah satu cara agar inovasi yang dibuat dapat lebih baik dari waktu ke waktu. Didalam kerjasama pengembangan inovasi dibutuhkan partner yang mumpuni atau ahli dibidang inovasi agar inovasi-inovasi yang di buat bertahan lama karena dirasakan

manfaatnya, memudahkan, efektif, efisien dan tidak membutuhkan banyak biaya dan tenaga. Kerjasama dalam pengembangan inovasi memerlukan berbagai instansi atau *stakeholder* baik eksternal, internal dan membentuk kelompok pendukung agar penerapan sebuah inovasi dapat lebih optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“didalam mengembangkan sebuah inovasi memang kita harus melibatkan berbagai *stakeholder* eksternal yang saya maksud disini ada tim IT yang kita kembangkan jadi secara internal ada tim kita secara eksternal juga diluar organisasi ada juga tim IT kita yang selalu siap untuk mengawal perubahan-perubahan terkait dengan pengembangan-pengembangan inovasi intinya kita harus menjalin kerjasama, inovasi itu tidak bisa berjalan ketika kita bergerak sendiri kita harus punya dukungan dari berbagai internal dan terutama eksternal...” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan AM senada dengan pendapat informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“dalam membuat sebuah inovasi kita tidak bisa bekerja dengan sendiri kalau disini untuk pengembangan untuk supaya sistem ini juga berkelanjutan kita bentuk namanya tim POKJA. Tim POKJA (tim kelompok kerja) disitukan masing-masing ini apanamanya mempunyai apanamanya kinerja khusus umpamanya yang menangani masalah aplikasinya adalah ini kebetulan saya di tim POKJA IV.....” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AM dan AC menunjukkan bahwa dalam kerjasama pengembangan sebuah inovasi pasti ada yaitu dari *stakeholder* baik internal maupun eksternal, membentuk tim IT pengembangan inovasi serta membentuk POKJA (kelompok kerja).

Pernyataan AM dan AC diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial EK (Sekretaris BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“kalau kerja sama ya memang karena karena kita menggunakan kerjasama apanamanya pasti ada kerjasama antara KOMINFO karena KOMINFO

adalah lembaga yang memang berkewenangan untuk yang terkait dengan apanamanya pengembangan informasi ya memang KOMINFO kemudian terkait dengan organisasi khusus tidak ada lembaga khusus diluar BKPSDM yang, yang memang berpengaruh terhadap sistem ya tetapi kami disini punya wadah khusus apanamanya dalam melakukan pengembangan inovasi itu kami memiliki tim IT namanya mereka terbentuk tim IT BKPSDM.....” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan EK senada dengan pendapat informan yang berinisial MP (Kepala Bidang Kompetensi) yang mengatakan bahwa :

kalau yang terkait dengan IT sekarang munculkan KOMINFO jadi semua nanti yang berbasis IT ini muaranya di KOMINFO terutama terkait pengadaan internetnya, jaringan internetnya kalau sekarang kami adakan sendiri yang mendukung semua kami adakan sendiri dengan adanya inovasi-inovasi seperti itu sekarang munculkan KOMINFO jadi nanti yang bertanggungjawab tentang IT, KOMINFO terus kerjasamanya pasti ada....” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial EK dan MP menunjukkan bahwa dalam hal kerjasama pengembangan inovasi pasti ada misalnya kerjasama dengan KOMINFO terkait pengadaan jaringan internet, karena pengembangan sebuah inovasi yang berbasis IT sangat erat dengan jaringan yang memiliki kualitas yang baik.

Berbeda dengan pendapat informan sebelumnya yang mengatakan ada kerjasama pengembangan inovasi yang dilakukan misalnya kerjasama antara *stakeholder* internal maupun eksternal, KOMINFO, tim IT hingga kelompok kerja (POKJA), beberapa pendapat informan yang mengatakan bahwa belum ada perubahan sistem atau kerjasama yang dilakukan untuk pengembangan sistem. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“belum ada kebijakan pengembangan itu jadi tetap diberikan kesempatan dan kepercayaan kepada OPD-OPD yang bersangkutan misalnya SI-CAKEP di

tangani BKD untuk menjalankan inovasinya PEMDA dalam hal ini Bupati hanya memberikan edaran kepada SKPD-SKPD lain untuk menggunakan aplikasi itu tidak ada bentuk kerjasama atau pengembangan lebih lanjut” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Pernyataan MI senada dengan pendapat informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang mengatakan bahwa :

“Perubahan sistem tidak ada sih perubahan sistem secara khusus kalau kami yang pasti kerjanya lebih efisien kalau perubahan secara drastis ee.... sistem organisasinya tetap sama tapi yang pasti pekerjaannya lebih efektif dan efisien biasanya kalau pekerjaan dulunya membutuhkan waktu lama sekarang bisa lebih singkat” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial MI dan ND menunjukkan bahwa belum ada kerjasama pengembangan inovasi yang dilakukan, tetap diberikan kesempatan dan kepercayaan kepada OPD yang bersangkutan untuk menjalankan inovasinya yang pasti inovasi tersebut menjamin pekerjaan lebih efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa *system innovation* dalam penelitian ini ada dua titik fokus yaitu pertama sistem inovasi yang digunakan sebelum adanya inovasi yang berbasis teknologi semuanya dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama. Namun setelah ada inovasi, sudah tidak perlu lagi cukup akses di akun upload berkas telah tersimpan, bahkan SK yang dikeluarkan langsung diantar ke unit-unit kerja masing-masing. Fokus yang kedua berkaitan dengan kerjasama pengembangan inovasi di peroleh bahwa belum ada kerjasama pengembangan inovasi yang dilakukan, tetap diberikan kesempatan dan kepercayaan kepada OPD yang bersangkutan untuk menjalankan inovasinya yang pasti inovasi tersebut menjamin pekerjaan lebih efisien dan efektif.

5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, contohnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.

Conceptual innovation (inovasi konseptual) merupakan bagaimana konsep dari sebuah inovasi yang dikaitkan dengan para pelayan publik itu sendiri. inovasi konseptual lebih mengarah ke para pelayan publik yang membuat inovasi karena dalam tahapan inovasi ini ingin mengurus seberapa berpengaruhnya inovasi yang dibuat bukan hanya untuk masyarakat sebagai pengguna inovasi tersebut, namun juga berfokus pada konsep atau perubahan yang dirasakan oleh pembuat inovasi. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual) dituangkan dalam tabel 5 mengenai deskripsi tipologi inovasi sektor publik (studi kasus Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo berdasarkan *conceptual innovation* (inovasi konseptual) yang memiliki 2 fokus yaitu kegiatan pelayanan publik dan kinerja pegawai. Dari kedua fokus kajian mengenai *conceptual innovation* (inovasi konseptual) nantinya akan diperoleh lebih mendalam mengenai inovasi konseptual dari pembuatan sebuah inovasi pelayanan publik.

Tabel 5
Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo berdasarkan *Conceptual Innovation* (inovasi konseptual)

INFORMAN	KEGIATAN PELAYANAN PUBLIK	KINERJA PEGAWAI
1	2	3
Kepala BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Berdampak positif) Memberikan pelayanan yang berefek domino dari pegawai ke masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none">) Kinerja pegawai dan disiplin pegawai sangat signifikan) Jika telambat mendapat <i>punishment</i>) Berdampak terhadap peningkatan kinerja dan peningkatan disiplin.

1	2	3
Sekretaris BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">)Tadinya bekerja sampai larut malam)Harus melayani secara manual dengan adanya aplikasi proses pekerjaan lebih mudah, gampang)Tidak bersentuhan dengan orang yang dilayani. 	<ul style="list-style-type: none">)Kinerjanya sangat meningkat)Dengan adanya <i>finger print</i> secara online pegawai sudah memperlihatkan keberadaannya di kantor)Tingkat kedisiplinannya sudah meningkat.
Kepala bidang Kompetensi di BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Pegawai lebih <i>stand by</i> di kantor) Tidak meninggalkan kantor) Nyaris tidak ada datang ke kantor semuanya lewat aplikasi. 	<ul style="list-style-type: none">)Kinerjanya terukur karena ada target yang harus dicapai)Lebih termotivasi.
Pegawai BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Pelayanan lebih cepat, lebih efisien dan efektif. 	<ul style="list-style-type: none">)Kinerjanya meningkat) Tidak menghambat pekerjaan) Pekerjaan lebih cepat, efisien,efektif)Tepat waktu.
Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	<ul style="list-style-type: none">) Menyesuaikan dengan mekanisme kerja yang ada didalam sistem aplikasi) Mempunyai verifikator untuk memverifikasi imputan masing-masing. 	<ul style="list-style-type: none">)Mendukung kinerja pegawai)Sangat kentara pegawai yang memiliki kinerja baik dan yang rendah)Berpengaruh peningkatan disiplin dan adanya peningkatan motivasi pegawai.
Bagian Umum Sekretaris Daerah	<ul style="list-style-type: none">) Belum terlalu maksimal) Masih tahap pembelajaran) Pengembangan. 	<ul style="list-style-type: none">)Dilihat dari segi kehadiran)Disiplin meningkat 80%, pola pikir mensetnya berubah dengan adanya aplikasi e-kinerja.
Guru Matematika (Masyarakat)	<ul style="list-style-type: none">) Kegiatannya sudah berbasis dunia maya) Sudah tidak berinteraksi langsung dengan pegawai semuanya berbasis IT. 	<ul style="list-style-type: none">)Kinerjanya lebih terukur)Ada target yang harus dicapai.

Sumber : Hasil Reduksi Data 2018

- a. Berdasarkan tabel 5 diatas bagian pertama merujuk pada *conceptual innovation* (inovasi konseptual) yang berfokus pada kegiatan pelayanan publik. Pembahasan mengenai *conceptual innovation* (inovasi konseptual) pada kegiatan pelayan publik adalah bagaimana perubahan kegiatan yang dilakukan oleh para pelayanan publik sebelum dan sesudah adanya inovasi. Apakah ada perbedaan yang signifikan yang terlihat dari sistem yang manual menjadi sebuah sistem yang berbasis IT khususnya yang terjadi pada kantor BKPSDM Kabupaten Wajo setelah adanya inovasi Mobile SI-CAKEP sebagai inovasi unggulan yang semua aplikasi didalamnya sudah berbasis IT. Dengan adanya inovasi Mobile SI-CAKEP bagaimana dampak yang timbul dari segi kegiatan yang dilakukan oleh pegawai. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial EK (Sekretaris BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“... tadinya mereka bekerja sampai ada yang bekerja larut malam harus melayani secara manual dengan banyak orang yang harus antri mereka layani dengan adanya Mobile SI-CAKEP dengan beberapa aplikasi yang sudah ada itu, itu menyebabkan proses pekerjaan mereka lebih mudah, lebih gampang dan tidak perlu lagi harus bersentuhan langsung dengan apanamanya dengan pihak yang dilayani” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan EK senada dengan pendapat informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang mengatakan bahwa :

“Kalau sekarang kalau mereka ada usul tinggal di *upload* di sistem tidak harus mengirim berkas semuanya lewat aplikasi kalau ada usul dari kecamatan mana mereka maksudnya tidak perlu langsung antar semuanya lewat digital” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial EK dan ND menunjukkan bahwa kegiatan pelayan publik saat ini sudah semakin mudah dengan adanya inovasi yang tadinya harus bekerja larut malam saat ini sudah tidak lagi

semuanya sudah berbasis aplikasi, tidak harus bertemu secara langsung, semuanya serba mudah. Jika ada usulan pegawai saat ini tinggal *upload* tidak harus mengirim berkas secara langsung semuanya sudah bisa secara digital.

Pernyataan EK dan ND diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“kegiatan-kegiatan yang kita lakukan kita bergerak berdasarkan tupoksi kita masing-masing, bidang kita masing-masing contohnya di tempat saya yah di kinerja disitu ada dua aplikasi kita pakai tiga dengan SIDASRI kalau SIDASRI itu secara menyeluruh setiap anu pakai kalau di bidang saya e-kinerja kalau disitu banyak ada SIPUDUPI, ada SIPEKA ada si ini kalau di sekretariat ada SITAMU, ada SISURAT masing-masing punya ini yah disetiap bidang jadi kita bekerja sesuai tupoksi masing-masing” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan AC senada dengan pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“setelah ada inovasi pelayanan publik di BKD ini maksudnya, ya begitu ya... maksudnya dia menyesuaikan dengan konsep atau mekanisme kerja yang ada didalam suatu didalam sistem aplikasi ini dibutuhkan seorang admin dibutuhkan seorang verifikator itulah yang menjalankan fungsi-fungsinya masing-masing SKPD itu punya admin untuk masuk di aplikasi itu dan di BKPSDM itu punya verifikator untuk memverifikasi inputan dari masing-masing SKPD” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AC dan MI menunjukkan bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai setelah adanya inovasi yaitu saat ini pegawai sudah bergerak berdasarkan tupoksi atau bidang masing-masing, menyesuaikan dengan konsep dan mekanisme kerja yang ada di dalam sistem aplikasi.

Berbeda dengan pendapat informan sebelumnya yang mengatakan bahwa ada perbedaan, ada perubahan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai sebelum dan sesudah adanya inovasi serta kegiatan yang dilakukan saat ini maksimal, namun

pendapat yang lain mengatakan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh pegawai sekarang belum maksimal karena masih dalam tahapan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial WR (Bagian Umum Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“kegiatan yang dilakukan oleh pelayan publik untuk sekarang mungkin belum bisa terlalu maksimal karena mungkin kami masih tahap pembelajaran tapi untuk tahap selanjutnya akan memaksimalkan kembali seiring dengan adanya peningkatan karena kebetulan aplikasi-aplikasi yang ada sekarang masih proses pengembangan juga masih proses pengkajian tapi sudah dilaksanakan jadi mungkin dari tahap-tahap selanjutnya mungkin akan lebih bisa dilaksanakan begitu” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Pernyataan WR senada dengan pendapat informan yang berinisial SR (Masyarakat) yang mengatakan bahwa :

“kalau dari dulu di BKPSDM itu dari duluan memang istilahnya pekerjaannya banyak sekali dengan adanya Mobile SI-CAKEP ini mungkin orang-orang yang di dalam ini masih begitu-begitu saja toh istilahnya rutinitasnya pekerjaannya” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AC dan MI menunjukkan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh pelayan publik saat ini belum maksimal masih dalam tahap pembelajaran yang perlu untuk pembelajaran lebih lanjut, dari dulu BKPSDM terkenal dengan pekerjaan yang sangat banyak hingga kini namun dari segi kegiatan yang begitu-begitu saja.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelayanan publik sebelum adanya inovasi yang tadinya harus bekerja larut malam saat ini sudah tidak lagi semuanya sudah berbasis aplikasi, antara pelayan publik dan orang yang melayani tidak harus bertemu secara langsung saat ini semuanya serba mudah. Jika ada usulan pegawai saat ini tinggal *upload* tidak harus mengirim berkas secara langsung semuanya sudah bisa secara digital. Pegawai

sudah bergerak berdasarkan tupoksi atau bidang masing-masing, menyesuaikan dengan konsep dan mekanisme kerja yang ada di dalam sistem aplikasi. Meski sudah banyak manfaat dari segi kegiatan para pelayan publik yang meningkat namun ada juga beberapa pendapat yang menunjukkan saat ini kegiatan para pelayan publik setelah adanya inovasi belum maksimal masih dalam tahap pembelajaran yang perlu untuk pembelajaran lebih lanjut, dari dulu BKPSDM terkenal dengan pekerjaan yang sangat banyak hingga kini namun dari segi kegiatan yang begitu-begitu saja.

- b. Berdasarkan tabel 5 di atas bagian kedua merujuk pada *conceptual innovation* (inovasi konseptual) yang berfokus pada kinerja pegawai yang merupakan output atau keluaran yang dihasilkan dari adanya inovasi-inovasi yang diterapkan. Dengan adanya berbagai inovasi khususnya yang berbasis IT kinerja pegawai saat ini sudah semakin teratur dan terukur karena dibandingkan sebelum adanya inovasi tidak ada pengontrolan yang dilakukan secara langsung yang terkait dengan kinerja, namun setelah adanya inovasi kinerja pegawai terukur karena terkontrol dengan adanya inovasi e-kinerja. E-kinerja merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk mengukur seberapa kinerja yang telah dilakukan oleh pegawai dan didalamnya terdapat target-target yang harus dicapai. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“Mobile SI-CAKEP itu banyak sekali fitur didalamnya aplikasi termasuk didalamnya aplikasi e-kinerja *finger print* ya secara online perubahan kinerja pegawai dan disiplin pegawai itu sangat signifikan perubahannya karena mereka benar-benar terawasi secara sistem jadi ketika mereka terlambat bekerja terlambat masuk kantor mereka mendapat *punishment* terkait dengan pengurangan tunjangan perbaikan penghasilan itu terukur secara elektronik semua sehingga pegawai ini semua termotivasi untuk bisa meningkatkan kinerja dan lebih meningkatkan disiplin....” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan AM senada dengan pendapat informan yang berinisial MP (Kepala Bidang Kompetensi) yang mengatakan bahwa :

“...dengan adanya aplikasi e-kinerja itu kinerjanya terukur, terukurnya karena ada target yang mereka harus capai dan ada nilai rupiah yang mereka harus raih toh target yang harus dicapai kan mereka tetapkan target kan saya harus mengerjakan ini dalam satu tahun itu di aplikasikan dalam bulanan dalam bulanan diaplikasikan dalam harian itu target yang harus dicapai tetapi target itu ada nilai rupiah yang harus mereka raih jadi mereka termotivasi untuk melakukan tugasnya...” (Hasil Wawancara 29 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AM dan MP menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi e-kinerja dari Mobile SI-CAKEP terjadi perubahan kinerja yang sangat signifikan kinerja pegawai sangat terukur karena ada tunjangan perbaikan penghasilan untuk kesejahteraan yang harus dicapai melalui aplikasi tersebut. Kinerja pegawai benar-benar terawasi melalui aplikasi pegawai dapat memperoleh *punishment* (hukuman) dan *reward* (penghargaan).

Pernyataan AM dan MP diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“Kinerja kami bisa meningkat karena tadi misalnya kalau kita mau proses kenaikan pangkat misalnya kemarinkan terkendala apa ya misalnya dihubungi pegawainya untuk berkasnya tapi yang bersangkutan juga sibuk kan kinerja kami terhambat nah dengan adanya inovasi ini SI-CAKEP ya datanyakan sudah ada jadi tinggal kami kerja tidak perlu lagi menghubungi yang bersangkutan kurang ininya kurang ininya jadi lebih cepatlah penyesuaian pekrjaannya jadi, bisa dikatakan kinerja kami lebih meningkat karena penyelesaian pekerjaan lebih cepat, efisien, efektif tepat waktu” (Hasil Wawancara 29 September 2018).

Pernyataan YE senada dengan pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo) yang mengatakan bahwa :

“sangat mendukung kinerja pegawai karena dalam aplikasi itu juga menghitung kinerja pegawai, jadi akan kentara sekarang pegawai yang

memiliki kinerja baik dan kinerja rendah itu berbasis laporannya di aplikasi jadi pegawai yang tidak melaporkan kinerjanya akan ketahuan jadi sangat berpengaruh sangat signifikan pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja terutama juga dalam peningkatan kedisiplinan, jadi pegawai yang tidak disiplin, tidak masuk kantor, cepat pulang, terlambat datang dan cepat pulang itu terdeteksi di aplikasi sehingga itu instrumen-instrumen itulah yang membuat peningkatan motivasi pegawai untuk berkinerja lebih tinggi” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AM dan MP menunjukkan bahwa kinerja pegawai saat ini setelah adanya inovasi sudah meningkat, pekerjaan semuanya bisa dikerjakan dengan cepat dan terukur karena aplikasi yang dikeluarkan dapat menghitung kinerja para pegawai yang membuat para pegawai termotivasi untuk bekerja.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya yang sangat yakin dengan adanya inovasi yang telah diterapkan memiliki dampak yang sangat positif dan dominan terlihat terhadap meningkatnya kinerja, namun ada juga yang berpendapat bahwa setelah adanya inovasi kinerja pegawai terlihat belum meningkat dan ada juga yang beranggapan sudah ada peningkatan namun baru sedikit, sehingga masih membutuhkan berbagai dorongan untuk meningkatkan kinerja para pegawai. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“kalau berbicara kinerja memang di sub bidang kami pertamakan adanya berbagai aplikasi kita apanamanya kinerjanya itu agak lebih sedikit meningkat secara bertahap” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Hal ini diperkuat dengan adanya pendapat yang beranggapan belum ada peningkatan kinerja, yang dipaparkan oleh informan yang berinisial ND (Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang mengatakan bahwa :

“kalau kinerjanya sih kami harapkan sih meningkat tapi belum, yang pasti mereka sudah tidak perlu meninggalkan tugas lagi seperti itu yang guru mereka tidak perlu bolos mengajar” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AM dan MP menunjukkan bahwa kinerja pegawai saat ini mengalami peningkatan namun masih dalam taraf sedikit sehingga penilaian kinerjanya belum terlihat secara nyata sehingga masih perlu untuk ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa *conceptual innovation* (inovasi konseptual) yang berfokus kinerja pegawai sudah sangat terlihat setelah adanya inovasi yang telah diterapkan, misalnya dengan adanya inovasi e-kinerja dari Mobile SI-CAKEP terjadi perubahan kinerja yang sangat signifikan. Kinerja pegawai sangat terukur karena ada nilai rupiah yang harus dicapai melalui aplikasi tersebut. Kinerja pegawai benar-benar terawasi serta melalui aplikasi, pegawai dapat memperoleh *punishment* (hukuman) dan *reward* (penghargaan). Dalam hal kinerjanya terlihat sudah meningkat, pekerjaan semuanya bisa dikerjakan dengan cepat dan terukur karena aplikasi yang dikeluarkan dapat menghitung kinerja para pegawai yang membuat para pegawai termotivasi untuk bekerja. Meski banyak anggapan yang mengatakan bahwa dengan adanya inovasi terjadi perubahan yang sangat signifikan terhadap kinerja pegawai namun tetap saja ada anggapan bahwa dengan adanya inovasi ini peningkatan kinerja pegawai saat ini belum terlihat walaupun sudah ada peningkatan namun masih sedikit hal ini menyebabkan penilaian kinerjanya belum terlihat secara nyata sehingga masih perlu untuk ditingkatkan.

6. *Radical change of rational* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Radical change of rational (perubahan radikal) yang dimaksud adalah pola pikir atau pandangan dari pegawai instansi mengenai inovasi yang telah diterapkan. Seberapa berpengaruh terhadap pegawai khususnya dari segi pemikiran yang telah diterapkan dalam pekerjaannya. Pembahasan mengenai *radical change of rational* (perubahan radikal) ini membahas dua titik fokus yaitu pemberian apresiasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada pembuat inovasi, kemudian titik fokus yang kedua adalah *radical change of rational* itu sendiri mengenai bagaimana tanggapan atau perubahan yang dirasakan setelah adanya inovasi yang telah diterapkan. Penerapan sebuah inovasi tentunya memberi dampak yang besar khususnya dalam hal perbaikan pelayanan publik sehingga orang-orang atau instansi yang telah sangat berusaha membuat inovasi seharusnya diberikan apresiasi yang terbaik agar memacu dan lebih termotivasi. Apresiasi yang diberikan khususnya bagi pembuat inovasi baik secara individu maupun kelompok sangat mempengaruhi motivasi dan semangat dalam mengembangkan setiap inovasi kearah yang lebih baik lagi dan sangat mempengaruhi pola pikir dalam bekerja dan bertindak. Hal ini dapat dilihat dari tabel 6 dibawah ini mengenai pemberian apresiasi dan *radical change of rational* yang telah dirasakan pegawai.

Tabel 6
Deskripsi Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP)
di Kabupaten Wajo berdasarkan *Radical change of rational* (perubahan radikal)

INFORMAN	PEMBERIAN APRESIASI	RADICAL CHANGE OF RATIONAL
1	2	3
Kepala BKPSDM	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Memberikan ruang ↳ Memberikan penghargaan ↳ Ada <i>rekognition</i> pengakuan kepada mereka yang punya prestasi 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ <i>Feedback</i> yang dirasakan kemudahan layanan kepegawaian ↳ Kepastian layanan kepegawaian ↳ Peningkatan tingkat kesejahteraan pegawai.
Sekretaris BKPSDM	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Ada lomba inovasi tingkat kabupaten selanjutnya mengikuti inovasi tingkat nasional. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Layanan-layanannya mudah diakses.
Kepala bidang Kompetensi di BKPSDM	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Ada kebijakan pak Jokowi diklat revolusi mental sebagai upaya pemerintah menunjang pekerjaan. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Efektivitas dalam pekerjaan itu pasti lebih mudah ↳ Pemerataan ekonomi.
Pegawai BKPSDM	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Ada <i>finger print</i> untuk pendisiplinan pegawai ↳ Mendapatkan tunjangan perbaikan penghasilan (TPP). 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ <i>Feedback</i> yang telah dirasakan kesejahteraan meningkat dari sebelumnya.
Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Dikompetisikan dan instruksi bahwa setiap OPD diwajibkan membuat inovasi, yang terbaik akan diberi penghargaan. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Pegawai merasa termotivasi ↳ Kinerjanya lebih terukur ↳ Memacu motivasi
Bagian Umum Sekretaris Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Perbaikan penghasilan pegawai ↳ Penghargaan berupa uang ↳ Pemerintah betul-betul mengontrol. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Ada tambahan penghasilan sesuai kinerja ↳ Perbaikan kearah ekonomi.
Guru Matematika (Masyarakat)	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Diberikan apresiasi ↳ <i>Reward</i> dan ekonomi yang baik. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Terpacu dalam bekerja, terkontrol dengan adanya Mobile SI-CAKEP ↳ Ada target yang harus dipenuhi.

Sumber : Hasil Reduksi Data 2018

a. Berdasarkan tabel 6 diatas bagian pertama merujuk pada *radical change of rational* (perubahan radikal) yang berfokus pada pemberian apresiasi. Apresiasi yang diberikan dari pemerintah kepada instansi atau pegawai yang membuat inovasi secara langsung dapat meningkatkan motivasi dan semangat pegawai dalam menciptakan dan mengembangkan inovasi yang lebih baik lagi. Pemberian apresiasi bisa dilakukan dalam bentuk apa saja sehingga hal tersebut akan memancing para pegawai membuat sebuah inovasi baru, sehingga mereka terpacu dan merasa bahwa apa yang dilakukannya dengan susah payah tidak sia-sia karena disamping memiliki manfaat kepada orang lain sebagai pengguna juga memiliki dampak khususnya bagi si pembuat inovasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“ketika kita mau melakukan inovasi atau terobosan baru untuk memberikan semacam motivasi kepada pegawai itu kita harus memberikan ruang, saya kira seperti itu kita harus memberikan penghargaan, penghargaan dalam bentuk materi dan non materi termasuk *rekognition* pengakuan kepada mereka yang punya prestasi terkait dengan pengembangan inovasi karena menurut saya itu penting sekali untuk dilakukan. Pegawai atau seseorang itu sangat senang ketika dihargai apa yang mereka lakukan iya ketika mendapatkan penghargaan dia akan bisa lebih berkarya lagi untuk lebih baik artinya berikan penghargaan, ya apresiasi mengapresiasi sesuai dengan apa yang telah dicapainya” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan AM senada dengan pendapat informan yang berinisial ND

(Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN) yang mengatakan bahwa :

“Kalau di PEMKAB Wajo itu ada *award* yang diberikan yang dilakukan oleh bagian organisasi pada SKPD yang membuat inovasi, sudah dua tahun atau tiga tahun selalu ada ya Top Inovation yang dilaksanakan setiap akhir tahun. Iya, kalau di Wajo itu caranya kita ada *award* begitu supaya yang lain juga yang lain juga mau membuat inovasi seperti itu” (Hasil wawancara 10 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AM dan MP menunjukkan bahwa cara yang dilakukan untuk memberikan apresiasi dalam pembuatan sebuah inovasi atau terobosan baru adalah memberikan penghargaan dalam bentuk materi dan non materi, memberikan pengakuan bagi mereka yang memiliki prestasi atas prestasi yang diraih sehingga mereka merasa sangat dihargai karyanya, sedangkan cara PEMKAB Wajo sendiri untuk memberikan apresiasi yaitu dengan melakukan kegiatan top inovasi bagi inovasi-inovasi yang dibuat untuk selanjutnya diberikan penghargaan dan dikembangkan lebih lanjut.

Pernyataan AM dan ND diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial MI (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“....di tempat saya itu untuk memberikan motivasi itu dikompetisikan dan kita buat instruksi bahwa setiap OPD itu diwajibkan membuat inovasi satu inovasi satu tahun satu SKPD itu diseleksinya itu per 2016, ya 2016 itu ada instruksi bupati supaya SKPD itu minimal membuat inovasi satu, satu tahun setiap SKPD, jadi sekarang itu ada 39 OPD berarti satu tahun itu ada 39 minimal yang harus muncul setiap SKPD, kemudian itu dikompetisikan dikasi penghargaan diantara inovasi-inovasi itu mana yang terbaik itu kita kasi penghargaan. Diapresiasi di akhir tahun dikasi” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Pernyataan MI senada dengan pendapat informan yang berinisial WR (Bagian Umum Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“cara pemerintah mungkin salah satunya ini mengenai perbaikan penghasilan pegawai mungkin itu salah satu motivasi pemerintah untuk bagaimana meningkatkan motivasi kinerja, yang kedua ini semacam penghargaan yang berupa uang yang kedua penghargaan yang berupa piagam, piagam penghargaan yang pekerjaannya sudah mendapat sesuai dengan target yang diinginkan, yang ketiga yaitu betul-betul pemerintah mengontrol....” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial MI dan WR menunjukkan bahwa dalam pemberian apresiasi pemerintah atau instansi membuat instruksi bahwa setiap OPD diwajibkan membuat inovasi minimal satu dalam satu tahun, kemudian inovasi yang telah dibuat dikompetisikan dan diberi penghargaan bagi inovasi terbaik. Bukan hanya itu cara pemerintah dalam memberikan apresiasi juga bisa dilihat dari perbaikan penghasilan pegawai misalnya diberikan uang, piagam dan pemerintah memberikan perhatian dan kontrol yang baik terhadap inovasi yang baru diterapkan.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya yang mengatakan bahwa cara pemerintah untuk memberikan apresiasi adalah dengan diberikan penghargaan berupa piagam, uang dan diikuti kompetisi, beberapa informan mengatakan bahwa cara pemerintah yang paling optimal dalam memberikan apresiasi yang memiliki output yang besar dalam pengembangan inovasi adalah dengan diberi kesempatan masuk diklat untuk meningkatkan prestasi yang dimiliki. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial MB (Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN) yang mengatakan bahwa :

“itu dikasi dalam bentuk penghargaan iya dilakukan pengiriman mengikuti diklat itu berdasar penghargaan motivasi, dorongan toh bagi yang berprestasi ini diarahkan kesini lewat pengembangan sumber daya manusia yang namanya diklat...” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan MB senada dengan pendapat informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“kalau saya rasa cara pemerintah sekarang macam yang diklat, diklat PIM yah utamanya diklat PIMkan ada istilah rencana apa perubahan inikan mereka dituntut untuk membuat inovasi baru, jadi adanya kebijakan baik di diklat kepemimpinan diklat PIM IV mereka ada apa ya istilahnya paper mereka

harus membuat inovasi jadi biasanya macam yang SI-CAKEP inikan awalnya itu dari rencana perubahan” (Hasil Wawancara 29 September 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial MB dan YE menunjukkan bahwa pemberian apresiasi yang diberikan oleh pemerintah adalah dengan mengirim untuk mengikuti diklat berdasarkan penghargaan motivasi. Tujuan pemerintah mengirim mengikuti diklat agar pegawai yang membuat inovasi tersebut tambah memiliki wawasan yang luas dan dapat mengembangkan inovasi yang telah dibuat.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa *radikal change of rational* (perubahan radikal) yang berfokus pada pemberian apresiasi yaitu dengan memberikan penghargaan dalam bentuk materi dan non materi, memberikan pengakuan bagi mereka yang memiliki prestasi atas prestasi yang diraih sehingga mereka merasa sangat dihargai karyanya, sedangkan cara PEMKAB Wajo sendiri untuk memberikan apresiasi yaitu dengan melakukan kegiatan top inovasi, membuat instruksi bahwa setiap OPD diwajibkan membuat inovasi minimal satu dalam satu tahun, kemudian inovasi yang telah dibuat dikompetisikan dan diberi penghargaan bagi inovasi terbaik. Bukan hanya itu cara pemerintah dalam memberikan apresiasi juga bisa dilihat dari perbaikan penghasilan pegawai. Bukan hanya itu pemerintah saat ini juga memberikan apresiasi berupa mengirim pegawai berprestasi untuk mengikuti diklat agar mereka dapat meningkatkan kemampuannya dan mengembangkan inovasi-inovasi yang dibuat.

- b. Berdasarkan tabel 6 diatas bagian kedua merujuk dan berfokus pada *radikal change of rational* (perubahan radikal) itu sendiri. *Radikal change of rational* (perubahan radikal) yang dimaksud adalah perubahan pola pikir yang dirasakan oleh masyarakat

atau pegawai sebagai pengguna inovasi yang telah diterapkan. Pemikiran kearah yang lebih baik untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas-tugas kepegawaian, dalam hal ini ingin melihat lebih mendalam mengenai umpan balik atau *feedback* yang telah dirasakan dari pembuat inovasi dan pengguna inovasi itu sendiri setelah penerapan inovasi dalam jangka waktu yang sudah sudah dapat diukur keberhasilannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial AM (Kepala BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“*feedback* yang telah di rasakan oleh pegawai yang pertama kemudahan layanan kepegawaian yang kedua kepastian layanan kepegawaian, kemudahan dan kepastian dan yang ketiga peningkatan tingkat kesejahteraan pegawai karena adanya Mobile SI-CAKEP ini didalamnya ada e-kinerja, ada segala macam itu semuanya peningkatan pelayanan pegawai kemudian berikutnya adalah kinerja pegawai meningkat, disiplin pegawai meningkat dan ini akan berdampak secara simultan terhadap bagaimana menggerakkan atau meningkatkan kinerja organisasi pemerintah Kabupaten Wajo secara umumnya”(Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan AM senada dengan pendapat informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“*feedbacknya* yang telah dirasakan ya sangat memudahkan pegawai, komunikasi sangat dimudahkan tidak lagi langsung kesini langsung saja di grup mengetik misalnya di forum kepegawaian ada tentang aturan kepegawaian, cuti, kenaikan pangkat disitu saja dimunculkan sangat tidak lagi kesini datang lagi dua jam, membayar sewa mobil 90 ribu satu hari penuh hanya dua hari saja mau dikonsultasikan tapi lewat Mobile SI-CAKEP ini melalui forum kepegawaian itu sudah bisa tercapai disini intinya memudahkan pelayanan” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AM dan AC menunjukkan bahwa *feedback* yang dirasakan oleh pegawai setelah adanya inovasi adalah kemudahan pelayanan, kepastian layanan dan peningkatan kesejahteraan pegawai, bukan hanya itu dengan adanya inovasi ini sangat menghemat pengeluaran

pegawai karena pengurusan hak-hak kepegawaiannya bisa melalui aplikasi yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Pernyataan AM dan AC diatas didukung oleh pendapat informan yang berinisial RA (Masyarakat) yang mengatakan bahwa :

“feedbacknya ya kita terpacu dalam bekerja pasti karena seperti yang tadi saya bahasakan kita itu terkontrol oleh Mobile SI-CAKEP ini ada target-target yang harus terpenuhi agar kita bisa sampai mencapai titik yang diinginkan jadi kita pasti terpacu dalam bekerja kemudian ada apresiasi dari pegawai-pegawai instansi mungkin itu berbagai inovasi yang telah dibuat pokoknya terpaculah dalam bekerja” (Hasil Wawancara 10 September 2018).

Pernyataan RA senada dengan pendapat informan yang berinisial YE (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“feedback mereka lebih mudah dalam mengurus utamanya dalam masalah kepegawaian mereka jadi sangat terbantulah” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AM dan AC menunjukkan bahwa *feedback* yang dirasakan pegawai dengan adanya inovasi adalah pegawai merasa lebih terkontrol, ada target-target yang harus dipenuhi sehingga lebih terpacu untuk bekerja karena semuanya sudah sangat memudahkan.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya yang menjelaskan bahwa *feedback* yang dirasakan oleh pegawai mengarah ke pekerjaannya seperti memudahkan, lebih terkontrol dan peningkatan pelayanan meningkatkan. Pendapat lainnya lebih mengarah ke segi ekonomi yang semakin baik dengan adanya inovasi ini karena pekerjaan yang dilakukan sebanding dengan penghasilan yang diperoleh. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang berinisial AC (Pegawai BKPSDM) yang mengatakan bahwa :

“adanya apanamanya kayak perbaikan-perbaikan tunjangan penghasilan dan mereka merasakan *feedback* itu adalah kesejahteraan mereka sedikit meningkat dari sebelumnya seperti itu” (Hasil Wawancara 29 Agustus 2018).

Pernyataan AC senada dengan pendapat informan yang berinisial WR (Bagian Umum Sekretaris Daerah) yang mengatakan bahwa :

“*feedbacknya* Ada tambahan penghasilan sesuai dengan kinerja contoh misalnya tapi istilahnya ada jenjang-jenjangnya mulai dari eselon II,III, IV sampai staf itu ada jenjang penggajian pemberian honor perbaikan penghasilan, beda staf, beda kepala sub bidang, beda kepala bidang, kepala dinas itu anunya. Perbaikan kearah ekonomi” (Hasil Wawancara 27 Agustus 2018).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AC dan WR menunjukkan bahwa *feedbacknya* dirasakan oleh para pegawai dengan adanya inovasi adalah berkaitan dengan ekonomi yaitu perbaikan tunjangan penghasilan sehingga kesejahteraan pegawai meningkat dari sebelumnya karena saat ini pekerjaan yang dikerjakan sudah sesuai dengan penghasilan yang diperoleh. Bukan hanya itu dengan adanya inovasi ini sangat menghemat pengeluaran pegawai karena pengurusan hak-hak kepegawaiannya bisa melalui aplikasi yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun, serta pegawai merasa lebih terkontrol, ada target-target yang harus dipenuhi sehingga lebih terpacu untuk bekerja karena semuanya sudah sangat memudahkan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa *radical change of rational* yang berfokus pada pemberian apresiasi yaitu dengan memberikan penghargaan dalam bentuk materi dan non materi memberikan pengakuan bagi mereka yang memiliki prestasi atas prestasi yang diraih sehingga mereka merasa sangat dihargai karyanya, sedangkan cara PEMKAB Wajo sendiri untuk memberikan apresiasi yaitu dengan melakukan top inovasi, membuat instruksi

bahwa setiap OPD diwajibkan membuat inovasi minimal satu dalam satu tahun. Sedangkan *feedback* yang dirasakan dengan adanya inovasi yaitu perbaikan tunjangan penghasilan sehingga kesejahteraan pegawai meningkat sangat menghemat pengeluaran pegawai karena pengurusan hak-hak kepegawaiannya bisa melalui aplikasi yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif penelitian diatas dengan menggunakan teori Halvorsen diperoleh bahwa:

- 1) Melalui inovasi program SI-CAKEP segala sesuatu dikerjakan dengan cepat, dapat diakses dimanapun tanpa meninggalkan tempat kerja karena semua kepentingan dapat di akses dan diantar pada unit kerjanya masing-masing.
- 2) Adanya perubahan penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik misalnya peningkatan keahlian pegawai melalui *coaching*, *mentoring*, BIMTEK dan sosialisasi.
- 3) Secara administratif ada pemberian pemahaman lebih mendalam kepada masyarakat, kebijakan yang diterapkan berbeda dengan dulu dan dapat digunakan dalam waktu yang lama.
- 4) Sistem inovasi yang digunakan dulu dan sekarang sangat berbeda adanya kerjasama pengembangan inovasi dengan berbagai stakeholder.
- 5) Kegiatan pelayanan publik saat ini sudah sangat meningkat dan kinerja pegawai lebih terukur, semakin meningkat dan lebih cepat.
- 6) Adanya kemudahan pelayanan, peningkatan kesejahteraan pegawai dan pekerjaan dapat dikerjakan dengan mudah dan tepat waktu

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang tipologi inovasi sektor publik (Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), diperoleh inovasi tersebut muncul karena memiliki dasar pelayanan yang berbelit lambat, tidak efisien dan kurang efektif. Namun dalam penerapan sebuah inovasi belum ada persyaratan khusus, dalam segi visi dan misi BKPSDM sudah memiliki visi dan misi yang jelas untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Sedangkan dari segi perbedaan yang dirasakan pegawai ini adalah segala sesuatu dikerjakan dengan cepat, dapat diakses dimanapun tanpa meninggalkan tempat kerja karena semua kepentingan dapat di akses dan diantar pada unit kerjanya masing-masing.
2. Dilihat dari *process innovation* (inovasi proses), yaitu belum ada aturan khusus yang diterapkan masih berpatokan pada perundang-undangan, jaminan pelayanan yang diperoleh sangat menjamin perbaikan pelayanan publik karena dengan adanya inovasi pekerjaan menjadi lebih mudah, cepat, efektif dan efisien. Dari segi peningkatan keahlian pegawai dilakukan dengan melakukan berbagai cara seperti melakukan *coaching, mentoring, BIMTEK*, dan sosialisasi serta meningkatkan kemauan dari diri sendiri. Serta dari segi proses inovasi dimulai dari adanya peraturan bupati bahwa setiap instansi diwajibkan membuat satu inovasi setiap tahun, serta dari mengikuti diklat kepemimpinan

yang dituntut membuat sebuah proyek perubahan dalam bentuk sebuah inovasi khususnya dalam perbaikan pelayanan publik.

3. *Administrative innovation* (inovasi administratif), melihat dari segi Undang-Undang, pemberian informasi dilakukan dengan sosialisasi secara formal maupun informal, bantuan pengembangan inovasi belum ada karena semuanya sudah teranggarkan di APBD, pemberian fasilitas misalnya mobil merupakan apresiasi dari pemerintah untuk membantu penerapan inovasi. Kebijakan inovasi sangat berbeda dulu dan sekarang dilihat dari segi kecepatan, keefektifan dan keefisienan. Strategi inovasi yang digunakan dengan melihat kebutuhan masyarakat agar dapat bermanfaat dan digunakan dalam waktu yang lama.
4. *System innovation* (inovasi sistem), yaitu dari segi sistem inovasi yang digunakan dulu masih serba manual namun sekarang semuanya sudah berbasis teknologi sedangkan dari segi kerjasama pengembangan inovasi terjalin dari berbagai *stakeholder* internal dan eksternal yang senantiasa membantu dalam penerapan sebuah inovasi misalnya BIMTEK mengenai jaringan internet yang lebih baik.
5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), yaitu terlihat dari segi kegiatan pelayanan publik saat ini sudah meningkat dan bergerak berdasarkan tupoksi masing-masing, serta lebih banyak bekerja di dunia maya. Sedangkan dari segi kinerja pegawai saat ini dengan adanya inovasi lebih terukur, semakin meningkat, dan lebih cepat karena semua pekerjaan terkontrol khususnya dengan ada aplikasi e-kinerja.

6. *Radical change of rational* (perubahan radikal), yaitu terlihat dari segi Pemberian apresiasi dengan memberikan penghargaan dalam bentuk materi dan non materi, pengakuan dari pemerintah, mengikuti diklat sesuai prestasi serta adanya tunjangan perbaikan penghasilan. Sedangkan *feedback* yang dirasakan pegawai setelah adanya inovasi yaitu kemudahan pelayanan, peningkatan kesejahteraan pegawai melalui tunjangan perbaikan penghasilan (TPP), semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan dengan waktu yang relatif lebih singkat.

B. Saran

Adapun masalah-masalah yang ditemui penulis saat melaksanakan penelitian mengenai tipologi inovasi sektor publik (Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo, maka diperoleh saran/masukan bagi beberapa pihak, yaitu :

- a. Diharapkan bagi pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Wajo untuk senantiasa meningkatkan sarana dan prasarana pendukung dalam penerapan inovasi agar lebih optimal, meningkatkan dalam hal pemberian apresiasi yaitu pemberian penghargaan materi maupun non materi, pengakuan, mengikuti diklat sesuai prestasinya serta meningkatkan tunjangan perbaikan penghasilan untuk para pembuat inovasi agar lebih terpacu dalam mengembangkan ide dan pikirannya dalam membuat terobosan-terobosan baru.
- b. Diharapkan untuk setiap instansi dengan adanya peraturan bupati bahwa setiap instansi harus membuat satu inovasi dapat senantiasa membuat terobosan-terobosan terbarunya khususnya dalam hal perbaikan pelayanan publik.

- c. Untuk para instansi pembuat inovasi agar kiranya meningkatkan sosialisasi program seperti pemberian pemahaman lebih mendalam mengenai inovasi yang baru dibuat yang sifatnya lebih memudahkan bukan menyusahkan masyarakat seperti dulu ketika menggunakan sistem manual.
- d. Untuk pegawai instansi khususnya BKPSDM yang telah menerapkan inovasi unggulannya Mobile SI-CAKEP dapat meningkatkan keahlian pegawai dalam bidang IT serta meningkatkan kerjasama dalam pengembangan inovasi baik di dalam instansi sendiri maupun diluar seperti KOMINFO, BKN dan ORTALA.
- e. Diharapkan seluruh masyarakat dalam hal ini Aparatur Sipil Negara lebih meningkatkan antusiasnya dalam mencari informasi terbaru mengenai perkembangan pelayanan publik, selalu *update* mengenai perkembangan yang ada untuk kepentingan perbaikan pelayanan publik yang lebih optimal dengan adanya berbagai inovasi berbasis IT.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Fauzi Ahmad. 2016. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. (Online). <http://repository.unhas.ac.id>. Diakses pada tanggal 18 Maret 2018, pukul 22:35 WITA.
- Ahmad sururi. 2017. Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya *Good Public Policy Governance*. *Spirit Publik*. Vol. 12, No. 2. Hal 14-31. P-ISSN. 1907-0489. E-ISSN 2580-3875.
- Albury, David. 2003. Innovation in the Public Sector. London: discussion paper. The Mall.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, suharsini dkk. 2009. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoretis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Denhardt, Janet V dan Robert B. Denhardt. 2013. *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Steering ke Servicing*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Djamrud, Dayang Erawati. 2015. Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjung Kota Samarinda. *jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 3 No. 3.
- Firmansyah, Rochman. 2018. Inovasi Pemerintah dalam Mewujudkan Sistem Meritokrasi SDM Aparatur (Studi Penerapan Teknologi Informasi dalam Pengelolaan SDM PAK Guru Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2014-2017). *Jurnal System*. Vol, 6. No, 3.
- Fontana, Avanti. 2011. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Halvorsen, Thomas, et al. 2005. *On the Differences between Public and Private Sector Innovations*. Oslo: Publin Report.
- Hamzah, Muh. 2017. Mobile SI-CAKEP Masuk 99 Top Inovasi Nasional Tahun 2017. (Online) <https://klikwajo.com/2017/04/26/mobile-sicakep-masuk-99-top-inovasi-nasional-tahun-2017/>. Daikses pada tanggal 20 Maret 2018, pukul 23:16 WITA.
- Hanafi, Andhi Sukma, dkk. 2018. Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Inovasi Sistem Pelayanan Publik (Pembayaran SPP Online). *Jurnal JOISTIC*. Vol. 01, No. 01.

- Hasanah, Hasyim. 2016. Teknik-Teknik Observasi. *Jurnal at-Taqaddum*. Vol, 8. No. 1.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Press.
- Ilismawati. 2016. Inovasi governance dalam meningkatkan pelayanan pada kantor pelayanan perbendaharaan negara tanjungpinang. (online) http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2016/08/jurnal-ilismawati.pdf. Diakses pada tanggal 13 Oktober 2018, pukul 17:57 WITA.
- JIPP SULSEL. 2018. Inovasi OPD Provinsi. (Online) <http://jipp.sulselprov.go.id/direktori/page/3>. Diakses pada tanggal 8 Mei 2018, pukul 19:12 WITA.
- Junior, Marten Prasetyo. 2016. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). (Online) <https://neliti.com>. Diakses pada tanggal 13 Oktober 2018, pukul 17:43 WITA.
- Kamarni, Neng. 2011. Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol, 2. No. 3.
- KBBI. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (online) <https://googleweblight.com>. Diakses pada tanggal 22 mei 2018, pukul 22:52 WITA.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fait Justisia Journal of Law*. Vol, 10. No, 3. ISSN 1978-5186.
- Lewis, Carol W. and Stuart C Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Publikc Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey Bass.
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik)*. Malang: UB Press.
- Natalisa, Diah. 2018. *Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik (One Agency One Innovation)*. (Online) http://inovasi.lan.go.id/uploads/download/1518067024_KemenPANRB_SLIDE-KOLABORASI-INOVASI-KEMPAN-DAGRI-DANLAN_Deputi-Yanlik.pdf. Diakses pada tanggal 9 Mei 2018, pukul 22:45 WITA.

- Nasrulhaq, dkk. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Maminasata. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol, 3. No, 2.
- Owen, John M. 2006. *Program Evaluation: Forms and Approaches*. Crows Nest: Allen & Unwin.
- Pranita, Nindry Septya dkk. 2013. Inovasi Administrasi Kepegawaian dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Mewujudkan Good Governance (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol, 3. No. 12. Hal. 2008-2013.
- Prekendes, Edi. 2018. *10 SKPD, 5 Kecamatan Raih Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik*. (Online) <https://wajotv.com/10-skpd-5-kecamatan-raih-penghargaan-inovasi-pelayanan-publik/>. Diakses pada tanggal 11 Mei 2018, pukul 05:15 WITA.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, E. M., 2003. *Diffusion of Innovations 5th edition*. New York. Free Press.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Samboteng, Lukman dan Rulinawaty Kasmad. 2014. Sistem Informasi Organisasi Berbasis Jaringan dalam Penentuan Strategi *Network-Based Information Systems Organizations in Defining A Strategy*. *Jurnal Borneo Administrator*. Vol, 10. No, 2.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sari, Maria Agustini Permatani. 2014. Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Borneo Administrator*. Vol. 10, No. 2.
- Satori, Djaman dan Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Subakti, Ramlan. 2010. *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Widya Sarana.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surianingrat, Bayu. 1992. *Mengenai Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sururi, Ahmad. 2016. Inovasi kebijakan publik (tinjauan konseptual dan empiris). *Jurnal Sawala*. Vol 4, No. 3.
- Susanto. 2010. *60 Management Gems*. Jakarta: Kompas.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafiie, Inu Kencana dan Welasari. 2013. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tayibnapi, Farida Yusuf. 2008. *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yarbrough, Donald B., et. al. 2010. *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation: The Program Standards: A Guide for Evaluators and Evaluation Users*. California: Sage Publication.

Dokumen

Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

L

A

M

P

I

R

A

N



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

Nomor : 1484/FSP/A.3-I/X/1439/2017

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Yayuk Basuki
Stambuk : 105610496814
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Implementasi Program Sistem Informasi Hasil Pengawasan Desa (SIP HP Desa) di Kabupaten Wajo"

Pembimbing I : Dr. Hj. Rulinawaty Kasmad, M.Si
Pembimbing II : Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal : 23 Oktober 2017



Pelaksana Tugas Dekan

Ir. H. Saleh Mollah, MM
NBM. 675 040

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

Nomor : 1303/FSP/A.1-VIII/VIII/1439 H/2018 M
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengantar Penelitian**
Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga- Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Yayuk basuki
Stambuk : 105610496814
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kota Sengkang Kabupaten Wajo.
Judul Skripsi : ***"Tipologi Inovasi Sektor Publik (Studi Kasus Inovasi Program Mobile SI-Cakep) di Kabupaten Wajo"***

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 13 Agustus 2018
Dekan,
Ub. Wakil Dekan I





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT-
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :ip3munismuh@plaza.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 2047/Izn-5/C.4-VIII/VIII/37/2018
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

03 Dzulhijjah 1439 H
14 August 2018 M

Kepada Yth,
Bapak / Ibu Bupati Wajo
Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas
di -

Sengkang

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1303/FSP/A.1-VIII/VIII/1439 H/2018 M tanggal 14 Agustus 2018, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : YAYUK BASUKI
No. Stambuk : 10561 0496814
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Tipologi Inovasi Sektor Publik (Studi Kasus Inovasi Program Mobile SI-Cakep) di Kabupaten Wajo"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 18 Agustus 2018 s/d 18 Oktober 2018.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716



SRN CO 0000720

PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Jend. Achmad Yani No. 33 Tlp/Fax (0485) 323549

www.bpptpmwajokab@gmail.com, Sengkang (90915), Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan

IZIN PENELITIAN / SURVEY

Nomor : 0720/IP/DPMPTSP/2018

- Membaca : Surat Permohonan **YAYUK BASUKI** Tanggal **16-08-2018**
Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Peraturan Bupati Wajo Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Wajo
- Memperhatikan : 1. Surat Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 2047/Izn-5/C.4-VIII/VIII/37/2018 Tanggal 14 Agustus 2018 Perihal : Permohonan Izin Penelitian
2. Rekomendasi Tim Teknis Nomor **00720/IP/TIM-TEKNIS/VIII/2018** Tanggal **20-08-2018** Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey
- Menetapkan : Memberikan IZIN PENELITIAN / SURVEY kepada :
- Nama : **YAYUK BASUKI**
Tempat / Tgl Lahir : **SRAGEN , 29 SEPTEMBER 1996**
Alamat : **ANABANUA**
Universitas / lembaga : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
Judul Penelitian : **TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK (STUDI KASUS INOVASI PROGRAM MOBILE SI CAKEP) DI KABUPATEN WAJO**
- Lokasi Penelitian : 1. **BKDD KAB. WAJO;**
2. **BUPATI WAJO;**
3. **ORTALA KAB. WAJO**
- Lama Penelitian : **18 Agustus 2018 s.d 18 Oktober 2018**

Untuk hal ini tidak merasa keberatan atas pelaksanaan Penelitian / Survey dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian harus melaporkan diri kepada pemerintah setempat dan instansi yang bersangkutan
2. Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan, semata-mata untuk kepentingan ilmiah
3. Mentaati Semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat



Ditetapkan di : **Sengkang**
Pada Tanggal : **20 Agustus 2018**

KEPALA DINAS,

Drs. ANDI MANUSSA, S.Sos., M.Si.

Pangkat : **PEMBINA Tk. I**

NIP : **19651128 199002 1 001**

- Tembusan :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Wajo
 2. Kepala Instansi Tempat Penelitian
 3. Camat Setempat
 4. Pertinggal

No. Reg : 0740/IP/DPMPTSP/2018

Retribusi : Rp. 0

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Yayuk Basuki
No.STB : 105610496814
Alamat : Anabanua
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Makassar

Berdasarkan surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Wajo Nomor : 0720/IP/DPMPPTSP/2018 tanggal 16 Agustus 2018 tentang Izin Penelitian/Survey. Menyatakan bahwa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dan penelitian pada tanggal 18 Agustus 2018 s/d 18 Oktober 2018 di Kantor Bupati Kabupaten Wajo dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

**“Tipologi Inovasi Sektor Publik (Studi Kasus Inovasi Program Mobile SI-
CAKEP) Di Kabupaten Wajo”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sengkang, 17 September 2018

Bagian Umum Sekertaris Daerah,

WARMANSYAH, S.Sos., M.Si.

Pangkat : Pembantu/III-c

NIP. : 19850803 200902 1005

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Yayuk Basuki
No.STB : 105610496814
Alamat : Anabanua
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Makassar

Berdasarkan surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Wajo Nomor : 0720/IP/DPMPTSP/2018 tanggal 16 Agustus 2018 tentang Izin Penelitian/Survey. Menyatakan bahwa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dan penelitian pada tanggal 18 Agustus 2018 s/d 18 Oktober 2018 di Kantor Bupati Bagian Organisasi dan Tata Laksana Kabupaten Wajo dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

“Tipologi Inovasi Sektor Publik (Studi Kasus Inovasi Program Mobile SI-CAKEP) Di Kabupaten Wajo”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sengkang, 17 September 2018

Kepala Bagian Organisasi,



MUHAMMAD ILYAS, S.STP., MSi

Pangkat : Pembina

NIP. 19810726 200012 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Jalan Kejaksaan Nomor 5 B Telp. (0485) 21021 Fax. (0485) 21021
Website : bkdd.wajokab.go.id Email : bkdd@wajokab.go.id / bkdd@wajokab.gmail.com, Sengkang 90911

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 / 7174 / BKPSDM

Yang bertanda tangan dibawah ini, Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo menerangkan bahwa :

Nama : YAYUK BASUKI
Tempat, tgl lahir : Sragen, 29 September 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Pekerjaan : Mahasiswa
Universitas/Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar
Judul Penelitian : Tipologi Inovasi Sektor Publik (Studi Kasus Inovasi Program MOBILE SI CAKEP) di Kabupaten Wajo
Lokasi Penelitian : 1. BKPSDM Kab. Wajo
2. Kantor Bupati Wajo
3. Ortala Kab. Wajo
Lama Penelitian : 18 Agustus 2018 s.d 18 Oktober 2018

Telah melakukan Penelitian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih, telah melakukan penelitian semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan segala yang dicita-citakan tercapai.

Sengkang, 10 September 2018

Pt. Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia,
Sekretaris



EDY RAKHMAN, S.Sos., M.Si
Pangkat : Pembina
NIP. 19720308 199303 1 008

DRAF WAWANCARA

A. A new or improved service (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)

1. Apakah yang menjadi titik tolak pemerintah dalam membuat sebuah inovasi dalam perbaikan pelayanan publik?
2. Apakah ada standar pelayanan publik yang harus dipenuhi ketika membuat sebuah inovasi agar inovasi yang dibuat benar-benar dapat bermanfaat dan diterima oleh masyarakat?
3. Apakah yang menjadi visi dan misi dalam membuat sebuah inovasi yang berorientasi pada pelayanan publik?
4. Apakah perbedaan mendasar yang telah dirasakan dengan adanya berbagai inovasi khususnya dalam perbaikan pelayanan saat ini?

B. Process innovation (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan.

1. Apakah ada aturan khusus yang diterapkan oleh pemerintah dalam pembuatan sebuah inovasi khususnya dalam pelayanan publik?
2. Apakah dengan adanya inovasi yang dibuat dapat menjamin pelayanan yang lebih mudah untuk masyarakat?
3. Bagaimana strategi pemerintah untuk meningkatkan keahlian pegawai dengan adanya berbagai inovasi berbasis teknologi?
4. Bagaimanakah proses hingga muncul inovasi mobile SI-CAKEP?

C. Administrative innovation (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.

1. Bagaimanakah cara pemerintah untuk memberikan informasi dan meyakinkan masyarakat mengenai inovasi pelayanan yang baru dibuat oleh pemerintah tersebut?

2. Apakah dalam pembuatan sebuah inovasi pelayanan ada subsidi atau bantuan oleh pemerintah dalam pengembangan inovasi?
3. Bagaimakah kebijakan yang diterapkan sebelum adanya berbagai inovasi khususnya mobile SI-CEKEP?
4. Bagaimana strategi pemerintah dalam membuat inovasi yang dibutuhkan masyarakat dan dapat digunakan dalam waktu lama?

D. System innovation (inovasi sistem), suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi.

1. Bagaimana sistem yang digunakan sebelum adanya berbagai inovasi seperti mobile si-cakep?
2. Apakah dengan adanya berbagai inovasi baru ada sebuah perubahan sistem seperti membuat organisasi khusus atau membuat kerjasama untuk mengembangkan setiap inovasi yang dibuat?

E. Conceptual innovation (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, contohnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.

1. Bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh para pelayan publik setelah adanya inovasi khususnya mobile SI-CAKEP?
2. Bagaimana kinerja pegawai saat ini setelah adanya inovasi yang dilakukan ?

F. Radical change of rational (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

1. Bagaimana cara pemerintah untuk senantiasa memacu semangat pegawai dalam membuat terobosan baru atau inovasi baru dalam pelayanan publik?
2. Apakah feedback yang telah dirasakan pegawai instansi dengan adanya berbagai inovasi yang telah dibuat?

A. A New or Improved Service (Pelayanan Baru atau Pelayanan yang diperbaiki)

NO.	INFORMAN	DASAR INOVASI	PERSYARATAN PELAYANAN	VISI DAN MISI	INPROVED SERVICE
1.	Kepala BKPSDM	<p>) Pelayanan tidak maksimal</p> <p>) melakukan inovasi disektor publik</p> <p>) percepatan pencapaian kesejahteraan.</p>	<p>) Memiliki Standar operasional prosedur</p>	<p>) Berorientasi pada hasil pelayanan</p> <p>) memuaskan</p> <p>) bermanfaat</p> <p>) mudah diterapkan dan berkelanjutan</p>	<p>) Mekanisme pelayanan dari manual menjadi sebuah kolaborasi manual</p> <p>) online</p> <p>) mobile</p>
2.	Sekretaris BKPSDM	<p>) Menciptakan pelayanan yang memudahkan masyarakat</p>	<p>) Pelayanan yang memudahkan</p> <p>) tidak berbelit-belit</p>	<p>) Pelayanan yang mudah kepada masyarakat</p>	<p>) kemudahan mengakses data-data kepegawaian tanpa harus datang secara langsung</p>
3.	Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM	<p>) Membuat inovasi yang mudah dijangkau</p>	<p>) Memudahkan</p> <p>) tidak mencederai</p>	<p>) Membuat pegawai lebih</p>	<p>) Memudahkan dalam segala pengurusan</p>

) tepat guna bagi masyarakat	aturan yang ada	professional) memberikan pelayanan yang terbaik	kepegawaian) lebih transparan
4.	Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN di BKPSDM) Memberikan pelayanan yang lebih baik) Memberikan kemudahan) tepat waktu dan cepat) Memberi pelayanan kepegawaian yang profesional) Memudahkan) mempercepat proses pemenuhan hak kepegawaian
5.	Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN) Membuat inovasi yang memudahkan pelayanan publik) Standarnya berdasar pada pembinaan) pengawasan KOMINFO) Memudahkan pelayanan) peningkatan sumber daya manusia.) Pelayanan maksimal, yang dulu satu hari saat ini menjadi 5 menit sudah selesai.
6.	Pegawai BKPSDM) Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien) Ada standar pelayanan prosedur dinas yaitu berstandar ISO) untuk keouasan) Melayani sepenuh hati) Pengurusan SK kenaikan pangkat tidak usah repot ke BKPSDM, SK

			pelanggan.		diantar langsung <input type="checkbox"/> pengurusan lebih cepat dan dapat terbit lebih dulu
7.	Pegawai BKPSDM	<input type="checkbox"/> Kebutuhan masyarakat <input type="checkbox"/> peningkatan kualitas	<input type="checkbox"/> Memudahkan <input type="checkbox"/> mudah dimengerti <input type="checkbox"/> sesuai dengan kebutuhan	<input type="checkbox"/> Bermanfaat <input type="checkbox"/> sesuai kebutuhan masyarakat	<input type="checkbox"/> Pelayanan lebih cepat <input type="checkbox"/> memudahkan
8.	Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	<input type="checkbox"/> Ada persoalan <input type="checkbox"/> masalah kepegawaian	<input type="checkbox"/> Sesuai dengan peraturan perundang-undangan	<input type="checkbox"/> Membuat pegawai professional	<input type="checkbox"/> Tidak perlu mengumpulkan berkas <input type="checkbox"/> sudah berbasis digital
9.	Bagian Umum Sekretaris Daerah	<input type="checkbox"/> Pelayanan prima, cepat, tepat guna <input type="checkbox"/> bisa dipertanggungjawabkan	<input type="checkbox"/> Tepat guna <input type="checkbox"/> kecepatannya <input type="checkbox"/> bisa dipertanggungjawabkan	<input type="checkbox"/> Bermanfaat <input type="checkbox"/> cepat	<input type="checkbox"/> Kecepatan waktu <input type="checkbox"/> efisiensi waktu
10.	Guru matematika (Masyarakat)	<input type="checkbox"/> Permasalahan pegawai negeri, kurang efektif,	<input type="checkbox"/> Diterima <input type="checkbox"/> memudahkan	<input type="checkbox"/> Memudahkan <input type="checkbox"/> dapat diterima	<input type="checkbox"/> Lebih mudah <input type="checkbox"/> tidak perlu antri

		lambat dan berbelit-belit)dapat bermanfaat	masyarakat)bermanfaat)kemudahan dengan login diakun
11.	Penyuluh Pertanian (Masyarakat))Memudahkan bagi ASN)Standar pelayanan sudah bagus)Perlu pengembangan)Dulu berdesakan sekarang semuanya bisa diakses melalui akun.

B. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan.

NO.	INFORMAN	ATURAN KHUSUS INOVASI	JAMINAN PELAYANAN	PENINGKATAN KEAHLIAN PEGAWAI	PROSES INOVASI
1.	Kepala BKPSDM) Tidak melanggar ketentuan perundang-undangan) bisa mengakselerasi pelayanan) Memudahkan pelayanan) menggunting birokrasi yang rumit) melakukan <i>coaching</i>) <i>mentoring</i>) BIMTEK) sosialisasi) kepala BKD di tahun 2015 mengikuti diklat kepemimpinan ke II dan menjadi proyek perubahan, dengan

		<ul style="list-style-type: none">)] mempercepat proses pelayanan 	<ul style="list-style-type: none">)] memberikan manfaat 	<ul style="list-style-type: none">)] pembimbingan langsung ditempat kerja)] konsultasi secara <i>online</i> . 	<ul style="list-style-type: none">)] judul akselerasi pelayanan kepegawaian dengan Mobile SI-CAKEP, bertujuan menjawab masalah dan tantangan yang dihadapi aparatur sipil negara di Kabupaten Wajo.
2.	Sekretaris BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">)] Aturan MEMPAN memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah kementerian lembaga pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dengan 	<ul style="list-style-type: none">)] Pelayanan tidak berbelit-belit)] pegawai tidak lagi meninggalkan tempat kerjanya)] bisa akses layanan melalui adroid)] SK diantarkan ketempat kerja. 	<ul style="list-style-type: none">)] Sosialisasi tim manajemen kinerja BKPSDM tidak bosan turun melakukan pendampingan ASN untuk mengoperasikan computer. 	<ul style="list-style-type: none">)] muncul dari kepala BKPSDM)] menginginkan adanya pola pikir melayani dari semua Aparatur Sipil Negara)] melayani Pegawai Negeri Sipil dengan sebaik-baiknya.

		berbagai kriteria pelayanan publik.			
3.	Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM	<p>) Tidak mencederai aturan</p> <p>) sesuai standar pelayanan</p>	<p>) Masyarakat merasa mudah dan puas</p> <p>) membuat pegawai lebih mandiri mengurus berkas-berkasnya.</p>	<p>) Mengikuti kursus program excel dan word</p> <p>) memberikan pendidikan dan pelatihan</p> <p>) coaching dan monitoring pelatihan di kantor sendiri (PKS).</p>	<p>) proyek perubahan kepala BKPSDM waktu ikut diklat kepemimpinan II di LAN Makassar. Untuk mempermudah kebutuhan pegawai yang masih manual sehingga membuat layanan berbasis aplikasi.</p>
4.	Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN di BKPSDM	<p>) Sesuai Undang-Undang pelayanan.</p>	<p>) Menjamin namun perlu didorong kemauan masyarakat karena semua inovasi</p>	<p>) Melakukan sosialisasi</p> <p>) kami bantu dan sedikit ada paksaan</p> <p>) tidak akan diproses</p>	<p>) untuk itu seperti tadi saya bilang kami mau pegawai itu tidak perlu pusing tentang urusan kepegawaiannya</p>

			berbasi IT) banyak masyarakat gaptek.	data-datanya jika didalam sistem belum lengkap	sehingga mereka bisa fokus melayani masyarakat sehingga itu kami melahirkan Mobile SI-CAKEP.
5.	Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN) Misalnya KOMINFO ada peraturan bupati tentang rencana teknologi informasi komunikasi RITIK) memiliki standar pelayanan pengembangan inovasi.) Masyarakat tidak boleh disamakan bahwa semua bisa lewat secara online karena tingkat sumber daya manusia dari masing-masing masyarakat itu berbeda.) Pemerintah mempunyai komitmen dan konsisten untuk kemampuan kompetensi tang berbasis online) adanya proses pembiayaan tentang diklat, kursus dan lain-lainnya) Mobile SI-CAKEP ini muncul ketika beliau kepala BKPSDM sebelum dia menjabat kepala BKPSDM ini di diklat itu di diklat PIM IV ka atau saya tidak salah diklat PIM III muncul proyek perubahan maka beliau disitu mulai memperkenalkan program sampai ke tingkat nasional.

6.	Pegawai BKPSDM	<p>) Harus ada izin dari KOMINFO</p> <p>) Peraturan pemerintah Nomor 46 tahun 2011, dengan per KP nomor 11 tentang prestasi kerja pegawai itu ya yang menjadi dasar untuk membuat sebuah inovasi.</p>	<p>) Inovasi yang dibuat lebih mudah</p> <p>) tidak mengganggu aktivitas</p> <p>) pelayanan lebih cepat.</p>	<p>) Kursus BIMTEK atau sosialisasi yang dilakukan oleh BKPSDM, atau kita turun sendiri yang memberikan BIMTEK atau sosialisasi ke seluruh SKPD pemerintah Kabupaten Wajo</p>	<p>) proses ini muncul sehingga ke Mobile SI-CAKEP, banyak komplain berkas yang hilang, bukan hilang tapi terselip karena banyak berkas yang keberatan ini tentang pelayanan kami disini padahal kami disini terbatas untuk melayani masyarakat yang sekian banyak pegawai. Maka bapak kepala badan membuat sebuah inovasi SI-CAKEP dengan pelayanan sistem berbasis IT.</p>
----	----------------	---	--	---	--

7.	Pegawai BKPSDM	<p>) Tidak melanggar aturan, tidak bertentangan dengan aturan kepegawaian</p> <p>) baik</p> <p>) memudahkan.</p>	<p>) Memudahkan</p> <p>) memuaskan dalam pelayanan publik</p>	<p>) peningkatan SDM dengan diklat atau kursus</p> <p>) menyediakan sarana dan ruang serta persediaan anggaran untuk diklat.</p>	<p>) inovasi SI-CAKEP ini muncul untuk BKD memudahkan pegawai dalam mendapatkan pelayanan kepegawaian.</p>
8.	Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	<p>) Lebih bermanfaat</p> <p>) tidak membebani anggaran</p> <p>) melebihi standar sesuai dengan peraturan perundang-undangan,</p> <p>) <i>sustainable</i>.</p>	<p>) menjanjikan, memperbaiki</p> <p>) memberikan pemahaman</p> <p>) memberikan keterampilan dalam penggunaan perangkat teknologi.</p>	<p>) memberikan pemahaman</p> <p>) memberikan keterampilan pegawai.</p> <p>) mengadakan pelatihan baik penggunaan aplikasi maupun penggunaan</p>	<p>) prosesnya berangkat dari suatu persoalan, jadi setiap PNS pada setiap dinas instruksi Bupati supaya setiap dinas itu minimal melahirkan satu inovasi, inovasi muncul dari pemikiran sendiri bisa juga</p>

				perangkat teknologi.	mencontoh daerah lain jadi istilahnya ATM (Amati, Tiru dan Modifikasi).
9.	Bagian Umum Sekretaris Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Sesuai aturan pelayanan publik yang tertera dalam peraturan pemerintah. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Dijamin karena bisa merasakan adanya perubahan dari inovasi-inovasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ bimbingan teknis ↳ BIMTEK ↳ merekrut pegawai yang bisa dan mampu teknologi ↳ orientasi ↳ komunikasi berkesinambungan. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Proses utama proses utama karena yang pertama penginputan e-kinerja melalui aplikasi BKPSDM mulai dari perpajakan, laporan pajak.
10.	Guru matematika (Masyarakat)	<ul style="list-style-type: none"> ↳ dapat memperbaiki pelayanan ↳ memudahkan 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ dapat menjamin karena pemberian pelayanan yang lebih mudah 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Sosialisasi ↳ menggunakan pelatihan-pelatihan serta ada peredaran berita dimedia sosial. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ kurang gesit begitu permasalahan-permasalahan pelayanan sehingga Mobile SI-CAKEP ini diterbitkan

) dapat digunakan oleh masyarakat data dimanfaatkan oleh masyarakat.
11.	Penyuluh Pertanian (Masyarakat)) Membantu pelayanan) sangat memudahkan pengurusan kepegawaian) Pelayanan yang sangat menjamin) sangat memudahkan dan sangat membantu.) selalu ada pelatihan-pelatihan itu yang betul-betul diutus adalah orang yang berkompeten.) Awalnya susah tapi sangat membantu dalam pengurusan berkas yang akan dilengkapi.

C. Administrative innovation (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.

NO.	INFORMAN	PEMBERIAN INFORMASI	BANTUAN PENGEMBANGAN INOVASI	KEBIJAKAN INOVASI	STRATEGI INOVASI
1.	Kepala BKPSDM) Melakukan pendekatan kepada berbagai stakeholder) <i>Stakeholder</i> memberikan kucuran dana) Kebijakan standar secara manual) memenuhi syarat) Harus mempunyai manfaat) mudah dilaksanakan

		<ul style="list-style-type: none"> internal maupun eksternal) sosialisasi) mengeluarkan peraturan bupati No. 88 tahun 2015. 	<ul style="list-style-type: none">) diberikan kendaraan operasional keliling. 	<ul style="list-style-type: none"> ketentuan yang berlaku) sudah ada kepastian hukum) SOP sudah jelas. 	<ul style="list-style-type: none">) menimbulkan ketergantungan bagi pemakai.
2.	Sekretaris BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) melalui sosialisasi) melalui peningkatan infrastruktur . 	<ul style="list-style-type: none">) bantuan pemerintah Kabupaten Wajo kepada pihak BKPSDM satu unit mobil. 	<ul style="list-style-type: none">) Dahulu layanan sifatnya manual saat ini sudah bisa mengakses langsung ditempat tugasnya. 	<ul style="list-style-type: none">) Dapat bertahan lama) sesuai kebutuhan masyarakat
3.	Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Sosialisasi di media) ketika pertemuan tidak formal disampaikan mengenai inovasi. 	<ul style="list-style-type: none">) Apresiasi dari pak bupati diberikan mobil operasional. 	<ul style="list-style-type: none">) Kebijakannya awalnya alami sekarang ada aplikasi lebih memudahkan. 	<ul style="list-style-type: none">) Melakukan pertemuan rutin) mengantisipasi pengembangan aplikasi dan berkeyakinan.

4.	Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN di BKPSDM) Sosialisasi) meyakinkan masyarakat bahwa kedepannya akan lebih mudah.) Dibantu dengan adanya kendaraan operasional.) Kebijaknnya dahulu orang yang mau naik pangkat harus datang untuk mengurus berkas secara langsung.) Meyakinkan sistem tersebut benar membantu) dibutuhkan.
5.	Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN) turun ke SKPD-SKPD melakukan sosialisasi) pelatihan di setiap SKPD, mengunjungi sampai tingkat kelurahan yang terdepan terkecil dan turun melakukan pengenalan sistem.) Memberdayakan teman-teman guru SMK program komputer dan jaringan) direkrut bergabung secara partisipatif untuk membantu perkembangan inovasi.) Awalnya mengurus secara manual sekarang berbasis teknologi) tidak lagi repot kalau usulan kenaikan pangkat itu saja kalau sudah lengkap itu disini saja sudah bisa mengklik memprint dibawa) Pemantauan KOMINFO) sesuai kebutuhan publik.

				ke provinsi sudah jadi persetujuan BKN	
6.	Pegawai BKPSDM	<p>) Meyakinkan mengenai kemudahan pelayanan dengan melayani dengan sepenuh hati.</p>	<p>) Memakai anggaran sendiri) namun dari pemerintah pasti ada berupa APBN.</p>	<p>) Kebijakan dulu pakai diposisi-disposisi pimpinan kalau sekarang tidak.</p>	<p>) Selalu mengupdate) dipergunakan dalam waktu yang lama.</p>
7.	Pegawai BKPSDM	<p>) gencar melakukan sosialisasi) meyakinkan pegawai mengenai inovasi dan sebisa mungkin memberikan informasi mengenai aplikasi pada pegawai.</p>	<p>) Tidak ada anggaran khusus, subsidi atau bantuan langsung pemerintah untuk pengembangan inovasi tidak ada hanya berupa anggaran untuk honor.</p>	<p>) Sebelum ada Mobile SI-CAKEP pelayanannya manual, namun setelah ada inovasi lebih memudahkan.</p>	<p>) Dibutuhkan masyarakat) kajian di BALIGBANDA) bertahan lama.</p>
8.	Kepala Bagian	<p>) Dengan sosialisasi</p>	<p>) Ada alokasi anggaran</p>	<p>) Kebijakannya dulu</p>	<p>) Melihat kondisi dan</p>

	Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	<ul style="list-style-type: none"> ↳ edaran ↳ petunjuk teknis dengan memberi pemahaman ↳ dilatihkan contoh pengoperasiannya 	untuk berkreasi melalui APBD.	sesuai peraturan perundang-undangan setelah ada inovasi di modifikasi.	kebutuhan masyarakat <ul style="list-style-type: none"> ↳ memudahkan pegawai ↳ sesuai dengan undang-undang.
9.	Bagian Umum Sekretaris Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Memberikan pemahaman ↳ bagaimana penggunaan, fungsi ↳ kedepannya mengenai aplikasi yang beredar. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Pemerintah sangat merespon ↳ diberikan anggaran dalam pengaplikasiannya. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Diberikan pemahaman penggunaan aplikasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Melakukan pendayagunaan ↳ penggunaannya ↳ bermanfaat ↳ dapat diterima.
10.	Guru matematika (Masyarakat)	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Sosialisasi oleh kepala sekolah ↳ pegawai yang bersangkutan. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Ada bantuan dari APBN/APBD dalam pengembangan inovasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Pelayanan lebih cepat ↳ tidak perlu bolak balik ke BKPSDM 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Sesuai kebutuhan ↳ sesuai keadaan sekitar.
11.	Penyuluh Pertanian	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Mengadakan 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Penyuluh pertanian 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Dulu hanya orang 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Selalu melakukan

	(Masyarakat)	sosialisasi, pemberitaan)memberikan informasi pelayanan yang sangat membantu.	bergerak)berhubungan langsung dengan masyarakat.	tertentu yang tau namun dengan adanya aplikasi saat ini sudah menyeluruh.	pengembangan)rajin mengupdate status pemberitahuan.
--	--------------	--	--	---	--

D. *System innovation* (inovasi sistem), suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi.

NO.	INFORMAN	SISTEM INFORMASI	KERJASAMA PENGEMBANGAN INOVASI
1.	Kepala BKPSDM) Sistemnya masih manual) permintaan berkas yang berulang-ulang setelah) Melibatkan berbagai <i>stakeholder</i>) menjalin kerjasama.

		ada inovasi kebutuhan layanan tidak butuh berkas.	
2.	Sekretaris BKPSDM	<p>) Sebelum inovasi pegawai terkadang meninggalkan pekerjaannya</p> <p>) setelah ada inovasi semua sudah <i>paper less</i> tinggal sebagian yang tidak.</p>	<p>) Kerjasama dengan KOMINFO</p> <p>) memanfaatkan tim IT berupa guru-guru yang mengajarkan ilmu komputer</p>
3.	Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM	<p>) Dulu dibagi per zona setelah ada inovasi sudah terpusat</p> <p>) mempermudah pekerjaan.</p>	<p>) Pengadaan aplikasi <i>finger print</i></p> <p>) kerjasama dengan KOMINFO.</p>
4.	Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN di BKPSDM	<p>) Dulu sistemnya manual setelah ada sistem sudah</p>	<p>) Kerja lebih efektif dan efisien.</p>

		tidak lagi.	
5.	Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN) Sebelumnya bersifat manual dan pengolahan data secara intern hanya kebutuhan anatar bidang sehingga berpikir membuat proyek perubahan.) Melakukan kunjungan kerja) ada peraturan bupati tentang kinerja) dikembangkan sesuai kebutuhan.
6.	Pegawai BKPSDM) Sebelumnya menggunakan manual tapi sekarang semuanya berbasis IT.) Membentuk tim POKJA atau tim Kelompok Kerja
7.	Pegawai BKPSDM) Sebelumnya ada inovasi sistemnya manual) membutuhkan waktu lama.) Mengadakan MOU) membuka kerjasama dengan berbagai aplikasi baru misalnya BKN) sesuai kebutuhan.
8.	Kepala Bagian Organisasi) Sebelum inovasi) Memberikan kesempatan

	Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	sistemnya manual sesuai peraturan perundang-undangan.	kepercayaan kepada OPD-OPD J bupati memberikan edaran kepada SKPD.
9.	Bagian Umum Sekretaris Daerah	J Sistemnya masih manual belum terlalu menggunakan teknologi namun sekarang sudah ada inovasi Mobile SI-CAKEP berupa aplikasi jadi sudah tidak terlalu banyak menggunakan kertas.	J Memanfaatkan aparat yang ada J meningkatkan kreativitas
10.	Guru matematika (Masyarakat)	J Sistem sebelumnya masih manual sekarang sudah serba berbasis IT yang memudahkan.	J Kerjasama setiap instansi J adanya Tim IT.
11.	Penyuluh Pertanian	J Dulu sistemnya manual	J Tidak paham diranah itu.

	(Masyarakat)	namun sekarang hanya perlu membuka Mobile SI-CAKEP unuk memperoleh informasi.	
--	--------------	---	--

E. Conceptual innovation (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, contohnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.

NO.	INFORMAN	KEGIATAN PELAYANAN PUBLIK	KINERJA PEGAWAI
1.	Kepala BKPSDM	<ul style="list-style-type: none">) Berdampak positif) memberikan pelayanan yang berefek domino dari pegawai ke amsyarakat. 	<ul style="list-style-type: none">) Kinerja pegawai dan disiplin pegawai sangat signifikan) jika telambat mendapat <i>punishment</i>) berdampak terhadap peningkatan kinerja

) peningkatan disiplin.
2.	Sekretaris BKPSDM	<p>)Tadinya bekerja sampai larut malam</p> <p>)harus melayani secara manual dengan adanya aplikasi proses pekerjaan lebih mudah</p> <p>)gampang dan tidak bersentuhan dengan orang yang dilayani.</p>	<p>) Kinerjanya sangat meningkat</p> <p>) dengan adanya <i>finger print</i> secara online pegawai sudah memperlihatkan keberadaannya di kantor</p> <p>) tingkat kedisiplinannya sudah meningkat.</p>
3.	Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM	<p>)Pegawai lebih <i>stand by</i> di kantor</p> <p>)tidak meninggalkan kantor</p> <p>)nyaris tidak ada datang ke kantor semuanya lewat aplikasi.</p>	<p>) Kinerjanya terukur karena ada target yang harus dicapai</p> <p>) lebih termotivasi</p>
4.	Kepala Bidang Pengadaan dan	<p>) Kalau ada usul tinggal di</p>	<p>) Harapannya kinerjanya</p>

	Informasi ASN di BKPSDM	<i>upload</i>) tidak harus mengirim berkas dan tidak perlu mengantar berkas semuanya lewat digital.	meningkat) sudah tidak perlu meninggalkan tugasnya atau bolos mengajar.
5.	Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN)Kinerjanya berubah sampai 100%, pegawai tidak repot-repot datang)semua pelayanan lewat aplikasi) Kinerjanya terukur) dengan adanya SIDASRI data base pegawai lebih mudah tidak repot lagi.
6.	Pegawai BKPSDM)Bergerak berdasarkan tupoksi masing-masing.) Kinerjanya meningkat) pegawai sudah tau tupoksi masing-masing.
7.	Pegawai BKPSDM)Pelayanan lebih cepat)lebih efisien dan efektif.) Kinerjanya meningkat) tidak menghambat pekerjaan) pekerjaan lebih cepat, efisien ,efektif dan tepat

			waktu.
8.	Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo	<p>) menyesuaikan dengan mekanisme kerja yang ada didalam sistem aplikasi</p> <p>) mempunyai verifikator untuk memverifikasi imputan masing-masing.</p>	<p>) Mendukung kinerja pegawai</p> <p>) sangat kentara pegawai yang memiliki kinerja baik dan yang rendah</p> <p>) berpengaruh peningkatan disiplin</p> <p>) adanya peningkatan motivasi pegawai.</p>
9.	Bagian Umum Sekretaris Daerah	<p>) Belum terlalu maksimal</p> <p>) masih tahap pembelajaran dan pengembangan.</p>	<p>) Dilihat dari segi kehadiran</p> <p>) disiplin meningkat 80%, pola pikir mensetnya berubah dengan adanya aplikasi e-kinerja.</p>
10.	Guru matematika (Masyarakat)	<p>) Kegiatannya sudah berbasis dunia maya</p>	<p>) Kinerjanya lebih terukur</p> <p>) ada target yang harus</p>

) sudah tidak berinteraksi langsung dengan pegawai semuanya berbasis IT.	dicapai.
11.	Penyuluh Pertanian (Masyarakat))Dulu kegiatannya banyak sekali namun sekarang sudah tinggal update sendiri)sangat membantu.) Memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat.

F. *Radical change of rational* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

NO.	INFORMAN	PEMBERIAN APRESIASI	RADICAL CHANGE OF RATIONAL
1.	Kepala BKPSDM) Memberikan ruang) memberikan) <i>Feedback</i> yang dirasakan kemudahan layanan kepegawaian

		<p>penghargaan</p> <p>) ada <i>rekognition</i> pengakuan kepada mereka yang punya prestasi.</p>	<p>)kepastian layanan kepegawaian</p> <p>)peningkatan tingkat kesejahteraan pegawai.</p>
2.	Sekretaris BKPSDM	<p>) Ada lomba inovasi tingkat kabupaten selanjutnya mengikuti inovasi tingkat nasional.</p>	<p>)Layanan-layanannya mudah diakses .</p>
3.	Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM	<p>)Ada kebijakan pak Jokowi diklat revolusi mental sebagai upaya pemerintah menunjang pekerjaan.</p>	<p>)Efektivitas dalam pekerjaan itu pasti lebih mudah</p> <p>)pemerataan ekonomi.</p>
4.	Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN di BKPSDM	<p>) Ada <i>award</i></p> <p>)ada <i>Top innovation</i> yang dilaksanakan setiap akhir tahun.</p>	<p>)Memudahkan</p> <p>)mengirit waktu</p> <p>)tidak meninggalkan tempat kerja</p> <p>)tidak berbelit-belit.</p>

5.	Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN	<p>)Dikasi penghargaan</p> <p>)pengiriman mengikuti diklat</p> <p>)mendapat tunjangan perbaikan penghasilan sesuai pencapaian kinerja.</p>	<p>)Sangat memudahkan pegawai</p> <p>)komunikasi sangat dimudahkan.</p>
6.	Pegawai BKPSDM	<p>)Ada <i>finger print</i> untuk pendisiplinan pegawai</p> <p>)Mendapatkan tunjangan perbaikan penghasilan (TPP).</p>	<p>)<i>Feedback</i> yang telah dirasakan kesejahteraan meningkat dari sebelumnya.</p>
7.	Pegawai BKPSDM	<p>)Melakukan diklat untuk senantiasa membuat inovasi melalui proyek perubahan.</p>	<p>)Lebih mudah mengurus masalah kepegawaian.</p>
8.	Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris	<p>)Dikompetisikan dan instruksi bahwa setiap</p>	<p>)Pegawai merasa termotivasi</p> <p>)kinerjanya lebih terukur</p>

	Daerah Kabupaten Wajo	OPD diwajibkan membuat inovasi J yang terbaik akan diberi penghargaan.	J memacu motivasi dirinya.
9.	Bagian Umum Sekretaris Daerah	J Perbaikan penghasilan pegawai J penghargaan berupa uang, piagam J pemerintah betul-betul mengontrol.	J Ada tambahan penghasilan sesuai kinerja J perbaikan kearah ekonomi.
10.	Guru matematika (Masyarakat)	J Diberikan apresiasi J <i>reward</i> dan ekonomi yang baik.	J Terpacu dalam bekerja J terkontrol dengan adanya Mobile SI-CAKEP J ada target yang harus dipenuhi.
11.	Penyuluh Pertanian (Masyarakat)	J Ada kendaraan operasional yang dibagikan dan biaya.	J Efien kecepatannya dalam memberikan pelayanan.

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan kepala BKPSDM Kabupaten Wajo



Wawancara dengan kepala BKPSDM Kabupaten Wajo



Wawancara dengan Sekretaris BKPSDM Kabupaten Wajo



Wawancara dengan Kepala Bidang Kompetensi BKPSDM



Wawancara dengan Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN BKPSDM



Wawancara dengan Kepala Bidang Pengadaan dan Informasi ASN di BKPSDM



Wawancara dengan Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo



Wawancara dengan Bagian Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Wajo



Wawancara dengan Pegawai BKPSDM



Wawancara dengan Pegawai BKPSDM



Wawancara dengan masyarakat pengguna Mobile SI-CAKEP



Wawancara dengan masyarakat pengguna Mobile SI-CAKEP



RIWAYAT HIDUP

Yayuk Basuki atau yang lebih dikenal dengan sebutan Yayuk lahir di Sragen, pada tanggal 29 September 1996. Anak pertama dari dua bersaudara lahir dari pasangan suami istri Suwarno dan Majiyem. Bertempat tinggal di Makassar Jalan Sultan Alauddin IIIA. Pada tahun 2002, peneliti mulai bersekolah di jenjang Sekolah Dasar yaitu di SDN 40 Anabanua dan selesai pada tahun 2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Maniangpajo dan tamat pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan jenjang pendidikannya di SMA Negeri 4 Wajo pada tahun 2011 dan selesai pada tahun 2014. Karena memiliki keinginan kuat dalam hal pendidikan peneliti melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi di Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar, yang memiliki nomor instansi (0411) 866972 dan terdaftar sebagai salah satu mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dengan nomor stambuk 105610496814. Pengalaman Organisasi yang pernah diikuti yakni masuk dalam keanggotaan Sispala SMA Negeri 4 Wajo dan Anggota UKM kampus yaitu LKIM-PENA. Motto hidupnya "*Hidup adalah perjuangan, maka berjuanglah untuk menggenggam dunia*". Prestasi yang telah diraih yaitu sebagai finalis Lomba Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa Nasional di ajang *Sharia Economic Learning Forum XIV-2017* di Bali. Finalis Lomba Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa Tingkat Nasional di ajang Lomba Bidang Studi Kimia XIII (LBSK XIII) di Pontianak tahun 2017. Finalis Lomba Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa Tingkat Nasional dalam kegiatan *Celebes Scientific Fair & Youth Summit* yang diselenggarakan oleh Lingkar Studi Ilmiah Penalaran FKIP Universitas Halu Oleo dan Masyarakat Ilmuan dan Teknologi Indonesia Kluster Mahasiswa di Kendari dan meluluskan tulisan Jurnal Nasional ke Matra Pembaruan Jurnal Inovasi Kebijakan di Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kementerian dalam Negeri di tahun 2018.