



**INOVASI BMW (*BERKAS MLAKU DHEWE*) DALAM
PELAYANAN TERPADU KECAMATAN SUKODONO
KABUPATEN SIDOARJO**

*BMW (Berkas Mlaku Dhewe) Innovation in Integrated Services Sukodono
District of Sidoarjo Regency*

SKRIPSI

Oleh

**Benny Tio Rahmad
NIM 150910201034**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2020**



**INOVASI BMW (*BERKAS MLAKU DHEWE*) DALAM
PELAYANAN TERPADU KECAMATAN SUKODONO
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Benny Tio Rahmad
NIM 150910201034**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2020**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Damsik dan Ibu Iriani Milawati yang telah memotivasi, mendoakan, memberikan bantuan secara materiil maupun non materiil hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Kedua adik saya, Ahmad Bian Nugraha dan Barra Ulin Nuha yang telah mendoakan dan mengajarkan saya untuk tidak mudah menyerah dalam mengerjakan skripsi;
3. Guru-guruku sejak anak-anak sampai remaja yang telah dengan sabar dalam mendidik dan memberikan ilmu dunia dan akhirat kepada saya;
4. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, terutama dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah membimbing dan membantu saya dalam belajar, serta menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup saya, dan
5. Almamater yang selalu saya banggakan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
6. Teman-teman saya yang selalu hadir setiap tidak dibutuhkan dan tidak hadir setiap dibutuhkan.

MOTO

Remember, Hope is a good thing. Maybe the best of things. And no good thing ever dies.

(Stephen King)

Sungguh telah datang kepadamu seorang Rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, amat belas kasihan lagi penyayang terhadap orang-orang mukmin. Jika mereka berpaling (dari keimanan), maka katakanlah: "Cukup Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. Hanya kepada-Nya aku bertawakkal dan Dia adalah Tuhan yang memiliki Arsy yang agung.

(terjemahan QS. At Taubah:128-129)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Benny Tio Rahmad

NIM : 150910201034

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program studi : Ilmu Administrasi Negara

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukdono Kabupaten Sidoarjo" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 07 Januari 2020

Yang menyatakan

Benny Tio Rahmad

NIM 150910201034

SKRIPSI

**“INOVASI BMW (*BERKAS MLAKU DHEWE*) DALAM
PELAYANAN TERPADU KECAMATAN SUKODONO
KABUPATEN SIDOARJO”**

Oleh

Benny Tio Rahmad
NIM 150910201034

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Abul Haris Suryo Negoro, S.IP, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Inovasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukdono Kabupaten Sidoarjo” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Selasa, 07 Januari 2020

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Rachmat Hidayat S.Sos, MPA.,Ph.D

NIP. 198103222005011001

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP. 195805101987022001

Abul Haris Suryo N, S.IP,M.Si
NIP. 198210292015041001

Anggota III,

Anggota IV,

Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP. 196308141989031023

Tree Setiawan P, S.A.P.,MPA
NIP. 199010032015041001

Mengesahkan,

Penjabat Dekan,

Prof. Dr. Hadi Prayitno., M.Kes

NIP. 196106081988021001

RINGKASAN

Inovasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo; Benny Tio Rahmad, 150910201034; 2019: 108 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis inovasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) dalam pelayanan terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo untuk melihat inovasi proses pelayanan yang terjadi di Kecamatan Sukodono yang muncul karena keluhan masyarakat tentang pelayanan administratif yang dinilai kurang efektif dan efisien dikarenakan memerlukan waktu lama dan banyak tenaga yang dikeluarkan karena harus bolak-balik ke Kantor Kecamatan. Selanjutnya untuk melihat inovasi proses pelayanan BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) di Kantor Kecamatan Sukodono digunakan analisis yang sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti. BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) merupakan merupakan aplikasi yang menghubungkan pemerintahan desa dan kecamatan untuk menyederhanakan, memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, aplikasi BMW merupakan aplikasi berbasis web yang bisa diakses melalui intranet maupun internet. Pada penelitian ini untuk mengukur inovasi proses pelayanan menggunakan aplikasi BMW dalam pelayanan terpadu Kecamatan, indikator inovasi proses pelayanan yang terdiri dari beberapa prinsip yaitu, inovasi dilaksanakan pada level tata laksana rutin; proses kerja yang dilakukan menjadi semakin mudah, cepat dan efektif; pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini adalah inovasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) dalam pelayanan terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Data yang digunakan adalah kata-kata dengan metode wawancara terhadap informan dengan cara bertatap muka, dan sumber tertulis melalui dokumen. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer sumber data sekunder. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah

purposive. Data yang telah didapatkan kemudian dicek keabsahannya melalui triangulasi sumber, dan teknik. Data yang telah lulus cek keabsahan, kemudian disajikan dan dianalisis dengan penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah masyarakat telah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sukodono, terbukti dengan tidak adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, pelaksanaan inovasi proses pelayanan di Kecamatan Sukodono sukses karena telah memenuhi komponen-komponen yang meliputi waktu penyelesaian proses layanan menjadi semakin cepat, kemudahan dalam mengakses pelayanan melalui kebebasan memilih waktu oleh pemohon sebagai wujud dari keadilan pelayanan dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dan proses kerja yang efektif karena telah memenuhi sasaran masalah yang terjadi. Pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dalam pelaksanaan rutin dari Inovasi Aplikasi BMW (*berkas mlaku dhewe*) karena terdapat penunjukan petugas secara khusus pada masing-masing inovasi untuk melakukan pelayanan. Serta duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang, karena mekanisme atau prosedur dalam pelayanan Inovasi Aplikasi BMW (*berkas mlaku dhewe*) sama dengan prosedur PATEN menjadikan pelayanan di tingkat kecamatan sebelumnya bersifat konvensional berubah menjadi pelayanan terpadu satu pintu dan online.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT selalu dipanjatkan, karena dengan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Inovasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir dalam menyelesaikan program strata (S1) sekaligus memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sutomo, M.Si selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Supranoto, M.Si, Ph.D selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
5. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing penulis dengan sabar memberikan arahan, masukan, saran, waktu dan sikap baliu yang penuh semangat serta keyakinan yang tinggi, menjadikan penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini;selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing penulis dengan sabar dalam penyusunan tugas akhir;
6. Abul Haris Suryo N, S.IP,M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membimbing penulis dengan sabar dalam penyusunan tugas akhir;
7. Seluruh bapak/ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

8. Tim penguji yang telah berbagi waktu, pikiran dan tenaganya untuk menguji saya demi kesempurnaan skripsi ini;
9. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
10. Camat Kecamatan Sukodono bapak Mohammad Ainur Rahman yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan informasi maupun data sebagai bahan penyusunan skripsi ini sehingga membantu dalam keberhasilan penelitian;
11. Endang Setyaningsih selaku kepala sub bagian umum dan kepegawaian yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini;
12. Ibu Winda, Ibu Ninik, Ibu Retno dan Ibu Ivin selaku staf pelayanan umum pelaksana teknis yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi dan data yang diperlukan untuk kelengkapan skripsi ini;
13. Seluruh pihak yang terlibat dan tidak dapat disebut satu per satu.

Segala kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi penyempurnaan dan kebaikan skripsi ini.

Jember, 07 Januari 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Administrasi Publik.....	13
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Asas Pelayanan Publik.....	18
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.2.5 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	20
2.2.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	22
2.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	18
2.3.1 Definisi Inovasi.....	20

2.3.2 Definisi Inovasi Pelayanan Publik.....	23
2.3.3 Kategori Inovasi	24
2.3.4 Karakteristik Inovasi.....	28
2.3.5 Prinsip Inovasi	29
2.3.6 Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	30
2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	25
2.4.1 Definisi Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan.....	25
2.4.2 Inovasi Aplikasi (BMW) <i>Berkas Mlaku Dhewe</i>	29
2.5 Studi Terdahulu	33
2.6 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Fokus Penelitian	37
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.4 Data dan Sumber Data.....	40
3.5 Penentuan Informan Penelitian	42
3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	42
3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data.....	43
3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	45
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo	47
4.1.2 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Sukodono	55
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Sukodono.....	57
4.1.4 Susunan Organisasi dan Komposisi Pegawai.....	58
4.1.5 Diskripsi Tugas.....	59
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	62
4.3 Penyajian Hasil Penelitian	63

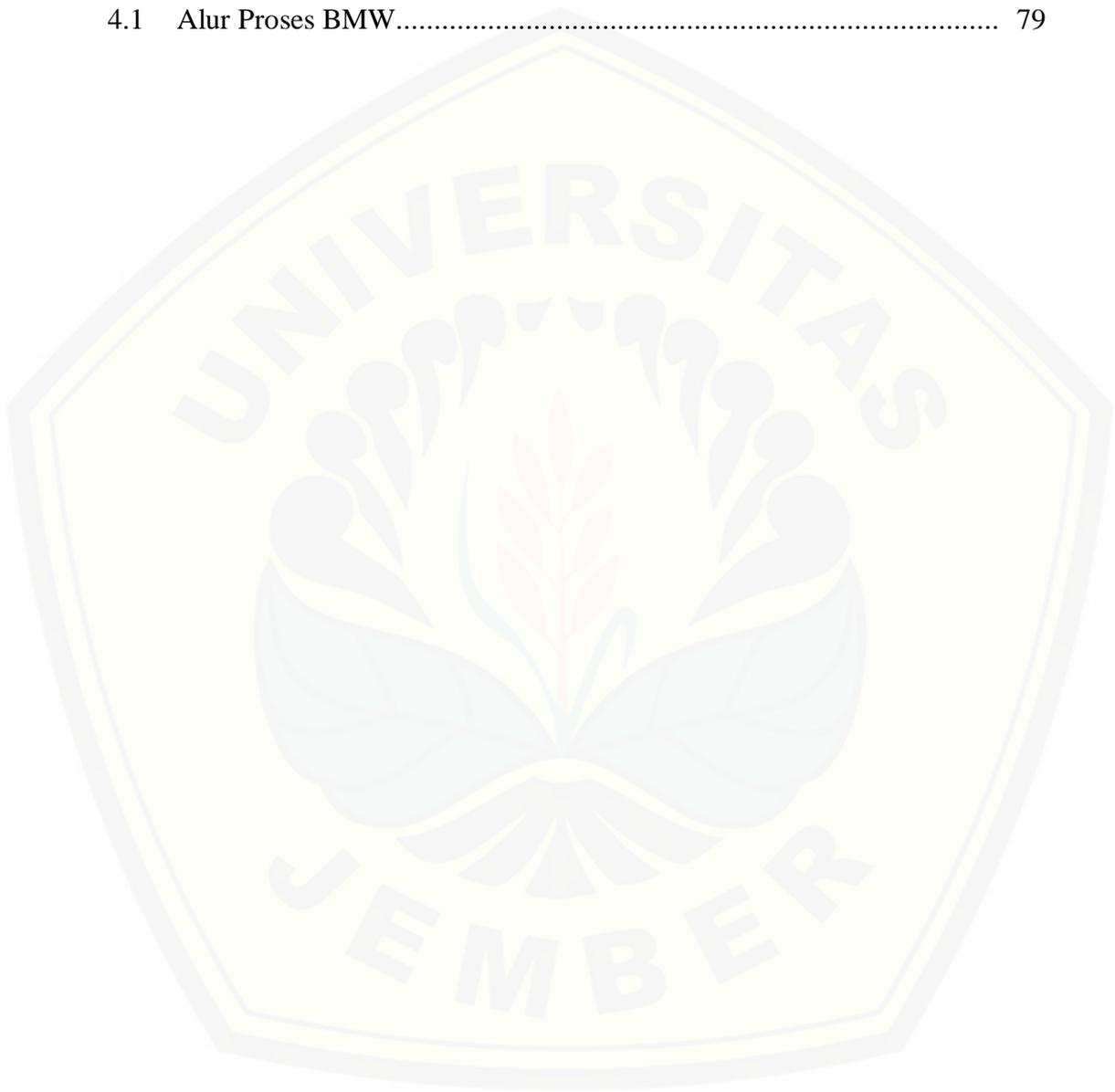
4.3.1 Gambaran Umum Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukodono	62
4.3.2 Inovasi Pelayanna BMW (<i>Berkas Mlaku Dhewe</i>) dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono	79
4.3.3 Faktor Penghambat Inovasi Proses Pelayanan Melalui Aplikasi BMW (<i>Berkas Mlaku Dhewe</i>)	92
4.4 Analisis Hasil Penelitian.....	94
4.4.1 Inovasi Pelayanan BMW (<i>Berkas Mlaku Dhewe</i>) dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono	94
4.4.2 Faktor Penghambat Inovasi Proses Pelayanan Melalui Aplikasi BMW (<i>Berkas Mlaku Dhewe</i>).....	104
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jarak dari Desa ke Kecamatan.....	11
2.1 Perspektif inovasi menurut paradigma Administrasi Negara.....	23
2.2 Perbedaan pelayanan konvensional dan PATEN	33
2.3 Studi terdahulu.....	35
3.1 Teknik pengumpulan data	44
3.2 Teknik pemeriksa keabsahan data	45
4.1 Jumlah penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin.....	51
4.2 Komposisi pegawai.....	55
4.3 Komposisi pegawai tidak tetap.....	57
4.4 Syarat teknis tentang sarana prasana PATEN	70
4.5 Jenis layanan BMW sesuai dengan tipe	79
4.6 Sebelum dan sesudah menggunakan BMW	99
4.7 Verifikasi inovasi proses pelayanan melalui BMW	99

DAFTAR BAGAN

	Halaman
2.1 Bagan Kerangka Berpikir Penelitian	36
4.1 Alur Proses BMW.....	79

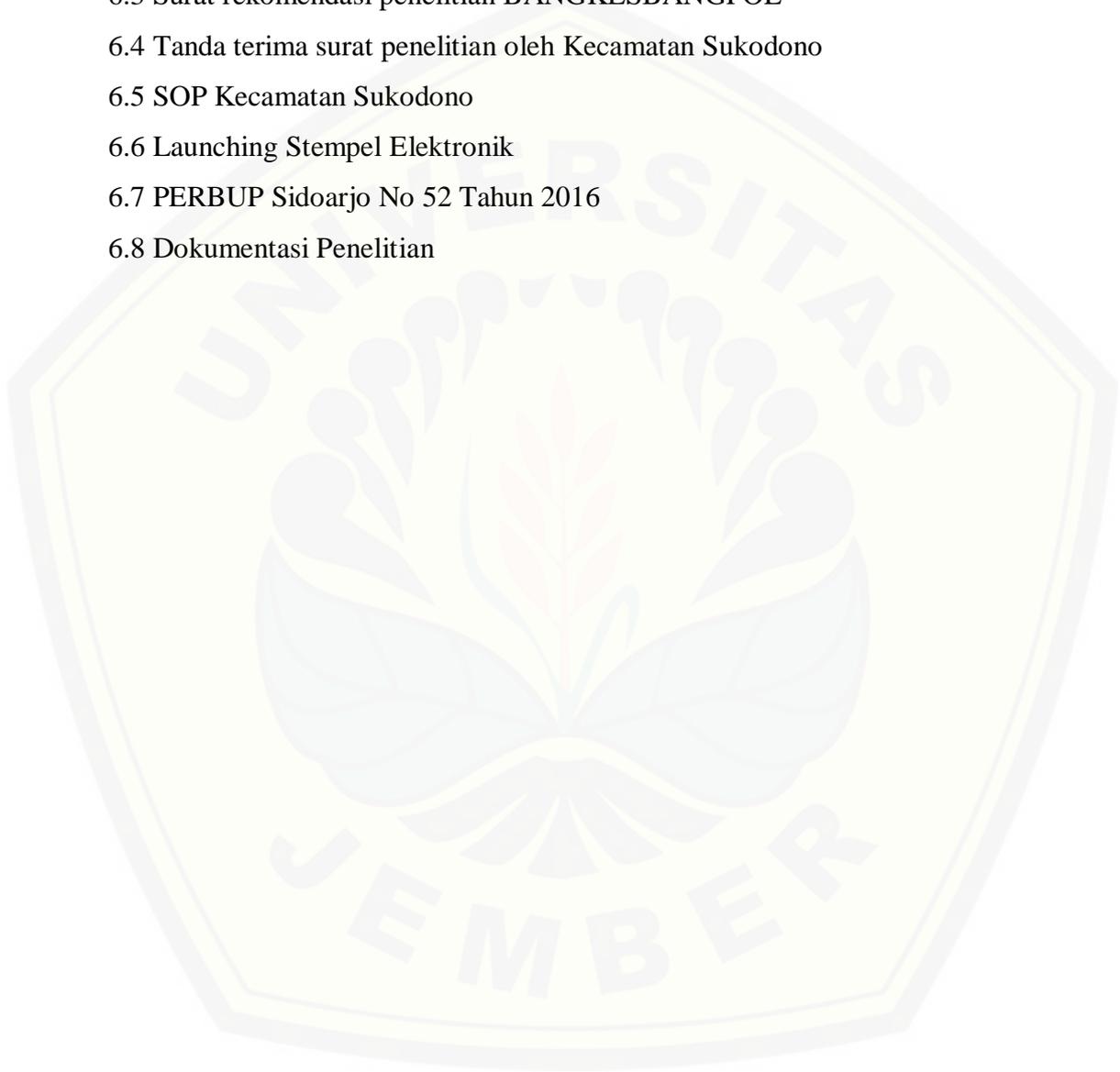


DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Jumlah laporan masyarakat berdasarkan instansi terlapor	7
2.1 Pandangan linear terhadap inovasi	26
2.2 Tipologi inovasi sector publik	32
3.1 Komponen analisis data kualitatif	47
4.1 Peta wilayah Kabupaten Sidoarjo	51
4.2 Struktur organisasi Kecamatan Sukodono	54
4.3 Alur proses pelayanan BMW	77
4.4 Tampilan aplikasi BMW	82
4.5 Hasil layanan BMW	89

DAFTAR LAMPIRAN

- 6.1 Pedoman Wawancara
- 6.2 Surat permohonan ijin melaksanakan penelitian Universitas Jember
- 6.3 Surat rekomendasi penelitian BANGKESBANGPOL
- 6.4 Tanda terima surat penelitian oleh Kecamatan Sukodono
- 6.5 SOP Kecamatan Sukodono
- 6.6 Launching Stempel Elektronik
- 6.7 PERBUP Sidoarjo No 52 Tahun 2016
- 6.8 Dokumentasi Penelitian



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia masih dinilai belum bisa dikatakan sepenuhnya baik. Berdasarkan dari Laporan Tahunan 2017, Ombudsman Republik Indonesia menerima laporan/pengaduan masyarakat atas pelayanan publik pada tahun 2017 sebanyak 9.446 laporan dari yang sebelumnya tahun 2016 sebanyak 9.030 laporan. Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 telah menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 5.426 laporan (63.48%). Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang baik.

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 3.445 laporan (41.69%), Kepolisian sebanyak 1.042 laporan (12.61%), dan Instansi Pemerintah/Kementerian sebanyak 787 laporan (9.52%). Tidak heran jika pemerintah daerah menjadi pemuncak dari instansi yang dilaporkan, ini dikarenakan pemerintah daerah pelayanan publik sebagian besar berada pada penyelenggaraan pelayanan di lingkungan pemerintah daerah. Berikut merupakan data mengenai jumlah laporan masyarakat berdasarkan instansi terlapor yang dihimpun dari Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2017.

Gambar 1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor (2017)



Sumber: Ombusman RI (diakses pada 01/12/2018)

Berbagai permasalahan sesuai dengan data diatas, dapat dikatakan bahwa memang dibutuhkan hal-hal baru dalam pelayanan agar kesejahteraan masyarakat dan tugas pelayan publik dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Hal-hal baru ini lah yang memunculkan adanya inovasi pelayanan publik yang dirasa perlu dilakukan pada setiap organisasi publik. Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma *Good Governance*. Inovasi pelayanan berbasis teknologi dengan desain tertentu dirasa mampu menjawab permasalahan birokratis.

Inovasi pada abad ke-21 ini, sudah mulai mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan komunikasi. Berbagai sistem informasi internet dan komunikasi digunakan diberbagai di bidang pemerintahan khususnya di bidang pelayanan pemerintahan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan di bidang pelayanan, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan yang sifatnya masih manual. Dewasa ini tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik pada instansi pemerintahan semakin besar, mengingat tingkat mobilitas masyarakat yang meningkat. Upaya untuk menjawab tuntutan tersebut dapat dilakukan melalui reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan publik. Tuntutan-tuntutan masyarakat tentu harus dijawab oleh pemerintah dengan membuat sebuah inovasi yang berpihak dan menguntungkan bagi masyarakat. Dalam hal ini penerapan inovasi pelayanan publik harus mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Selain itu dalam membangun inovasi pelayanan publik, pemerintah pusat mengadakan kompetisi inovasi pelayanan publik sejak tahun 2014 yang diharapkan dapat menjadikan pemerintah daerah bersemangat dalam melakukan inovasi untuk lebih unggul dari daerah lain. Adapun tujuan pelaksanaan inovasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah salah satunya dalam pelayanan publik. Mengingat menurut Kurniawan (2005:5) secara teoritis fungsi pokok yang harus dijalankan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah yaitu fungsi “pelayanan publik” disamping fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Pelayanan publik

pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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. Pelayanan publik merupakan kebutuhan warga negara yang harus disediakan penyelenggara negara seperti lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat untuk mewujudkan *good governance*.

Perkembangan pola pikir serta teknologi yang ada dimasyarkat membuat tuntutan baru mengenai pelayanan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Inovasi BMW (*berkas mlaku dhewe*) adalah terapan dari program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mendefinisikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sebuah kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kecamatan. Pelayanan yang diberikan meliputi bidang perizinan dan bidang nonperizinan. Pelayanan publik tersebut terdiri dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat, 2014) menunjukkan bahwa layanan lelang elektronik sebagai salah satu bentuk inovasi layanan berbasis elektronik mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pada proses pelayanan publik. Pemerintah menetapkan bahwa seluruh kecamatan harus telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) selambat-lambatnya pada tahun 2015 ditambah dengan Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan

definisi tersebut penyelenggara pelayanan publik di tingkat kecamatan sangat penting karena Kecamatan sebagai *front line* (garis depan) pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan pelimpahan wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat. Menjadi tugas yang besar bagi kecamatan untuk melayani masyarakat, sudah selayaknya kecamatan dijadikan sebagai pusat pelayanan masyarakat untuk jenis-jenis pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Sukodono memiliki jarak tempuh yang cukup jauh dari 19 desa yang ada di Kecamatan Sukodono. Selain itu proses pelayanan di desa dilakukan secara berjenjang, waktu yang dibutuhkan sekitar 5 hari kerja untuk 1 jenis layanan, biaya pelayanan 3 kali lipat, karena harus bolak balik dari desa ke kecamatan, SOP pelayanan di desa belum dilaksanakan secara konsisten, sehingga menimbulkan ketidakpastian pelayanan. Hal tersebut membuat banyaknya keluhan dari warga yang mewajibkan warga untuk mengambil berkas-berkas dikecamatan dengan jarak tempuh yang terbilang cukup jauh bagi warga yang tempat tinggalnya jauh dari kecamatan dan harus bolak-balik. Banyak juga warga yang menginginkan pelayanan administrasi prima dan cepat. Sehingga Pak Ainur selaku Camat Sukodono menginginkan ada solusi ada bagi warga agar tidak perlu datang ke kecamatan untuk mengambil keperluan administrasi. Selain membuang waktu, warga menghabiskan biaya yang tidak sedikit. Akhirnya muncul ide untuk menyederhanakan pelayanan administrasi publik. Berkas surat-menyurat yang disetujui camat bisa langsung dikirim ke desa. Lengkap dengan tanda tangan dan cap stempel. Istilah "*berkas mlaku dhewe*" itu bukan berarti berkas diantar oleh petugas ke rumah warga. Namun, dengan menggunakan jaringan internet, surat administrasi tersebut dikirim ke kantor desa, sehingga warga langsung mengambilnya di kantor desa tidak perlu ke kecamatan.

<https://www.jawapos.com/features/18/11/2016/berkas-mlaku-dewe-bmwinovasi-layanan-warga-kecamatan-sukodono-urus-surat-menyurat-cukup-klik>

(di akses pada 01/12/018).

Menyikapi hal tersebut jajaran perangkat Kecamatan Sukodono berinisiatif membuat inovasi pelayanan publik yang berupa aplikasi BMW (*berkas mlaku*

dhewe) yang memanfaatkan teknologi informasi yang menggunakan jaringan internet terkoneksi diseluruh desa-desa yang ada di Kecamatan Sukodono. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerbitkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 56 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan dukungan dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi. Hal tersebut diharapkan dapat membenahi atau memaksimalkan sistem pelayanan yang rumit menjadi sederhana dengan memanfaatkan teknologi berupa sistem aplikasi yang terhubung dengan koneksi internet (*online*). Aplikasi BMW tersebut adalah ide dari Kecamatan Sukodono yang menjadi pelopor penerapan di kecamatan. Aplikasi yang memanfaatkan jaringan internet ini digunakan untuk menyederhanakan dan memudahkan pelayanan yang terintegrasi dengan 19 desa di Kecamatan Sukodono. Pelayanan dilakukan secara *online*, berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), tersimpan dan terpusat di server kecamatan.

Melalui aplikasi *Berkas Mlaku Dhewe* (BMW) yang berbasis web yang menggunakan jaringan internet, Kecamatan Sukodono berhasil menjadi kecamatan terbaik se-Jawa Timur pada tahun 2015 dan aplikasi tersebut termasuk salah satu inovasi yang mengantarkan Kabupaten Sidoarjo mendapat penghargaan Parasamya Purnakarya Nugraha pada peringatan Hari Otonomi Daerah ke-XXI.

<http://jatim.metrotvnews.com/peristiwa/5b2jEAeb-tiga-inovasi-pelayananpublik-berbasis-online-unggulan-sidoarjo> (diakses pada 01/12/2018)

Tabel 1.1 Jarak dari Desa ke Kecamatan (2017)

Desa/Kelurahan	Jarak Tempuh Ke Ibukota Kecamatan (Km)
01. Wilayut	3
02. Kebonagung	1
03. Anggaswangi	3
04. Jumputrejo	3.5

05. Suruh	1.5
06. Pekarungan	1
07. Pandemonegoro	3.5
08. Cangkringsari	4
09. Jogosatru	6
10. Ngaresrejo	5
11. Sambungrejo	3.5
12. Plumbungan	2.5
13. Sukodono	1
14. Kloposepuluh	4
15. Masangan Wetan	5
16. Suko	6
17. Masangan Kulon	5
18. Panjunan	3
19. Bangsri	2.5

Sumber: Kecamatan Sukodono (diakses pada 01/12/2018)

Inovasi-inovasi pelayanan publik tersebut lahir sebagai tindakan untuk memberikan perubahan dan kebaruan penyediaan pelayanannya pada masyarakat di lingkup kecamatan yang telah memperoleh wewenang dari Bupati/Walikota sebagai bentuk pelaksanaan dari kebijakan pemerintah dalam PERMENDAGRI Nomor 4 tahun 2010. PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, telah mengembangkan konsep baru pada tata kelola pelayanan kecamatan secara nasional. Perubahan tersebut berdasar pada pelayanan konvensional kecamatan dijadikan sebagai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang melayani bidang perizinan dan non perizinan atas pelimpahan wewenang melalui penetapan peraturan Bupati/Walikota.

Pada pasal 1 PERMENDAGRI Nomor 4 tahun 2010 menyebutkan bahwa Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah

kabupaten/kota. Selanjutnya Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Demikian dengan Camat di Kecamatan Sukodono yang telah memperoleh wewenang dari Bupati Sidoarjo dalam membantu sebagian urusan otonomi daerah melalui penyelenggaraan PATEN. Namun pelaksanaan PATEN perlu dioptimalkan dalam rangka menjawab segala kebutuhan, tuntutan masyarakat, dan permasalahan sebagaimana yang diungkapkan pada paragraf sebelumnya. Oleh karena itu, optimalisasi dapat dilaksanakan salah satunya melalui inovasi pelayanan publik.

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik oleh pemerintah merupakan implementasi dari PERMEN PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 yang mendefinisikan inovasi merupakan proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda atau modifikasi dari yang sudah ada. Sedangkan menurut Muluk (2008:44) inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Inti dari inovasi adalah perubahan menuju hal-hal baru. Sehingga dapat dikatakan inovasi adalah tindakan pembaharuan secara menyeluruh atau pengembangan atas temuan sebelumnya yang mengakibatkan adanya perubahan. Perubahan yang dimaksud merupakan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi solusi atas permasalahan yang terjadi. Pada konsepnya, inovasi dapat diklasifikasikan berdasar pada tipologi inovasi, level inovasi dan kategori inovasi, namun dalam penelitian ini peneliti hanya akan menjelaskan pelayanan yang ada pada aplikasi BMW (berkas mlaku dhewe) sebagai hasil inovasi dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Dari beberapa fenomena dan permasalahan yang telah disebutkan di atas dan Kecamatan Sukodono yang berhasil menjadi kecamatan terbaik se-Jawa Timur pada tahun 2015 melalui aplikasi BMW (*berkas mlaku dhewe*), peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana pelayanan BMW (*berkas mlaku dhewe*) sebagai hasil inovasi dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dibangun penulis, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah bagaimana pelayanan BMW (*berkas mlaku dhewe*) sebagai hasil inovasi dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan hasil yang ingin dicapai peneliti atas jawaban dari rumusan masalah. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pelayanan BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) sebagai hasil inovasi dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat teoritis
 - 1) Manfaat teoritis yang diharapkan dari penulisan penelitian ini adalah agar bisa mendukung teori inovasi pelayanan dalam hal pengembangan pelayanan sektor publik.
- b. Manfaat praktis
 - 1) Manfaat praktis yang diharapkan bagi lembaga pemerintah yang terkait dengan topik penelitian ini adalah nantinya dapat dijadikan informasi maupun saran dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.
 - 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan refrensi bahan kepustakaan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan bagian penting dari penelitian untuk melihat dan menganalisa penelitian yang dilakukan dengan membandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Raco (2013:104) menyebutkan bahwa tinjauan pustaka membantu peneliti untuk melihat ide-ide, pendapat, dan kritik tentang topik tersebut yang sebelumnya dibangun dan dianalisis oleh para ilmuwan sebelumnya.

Menurut Raco (2013:104) tinjauan pustaka atau *literature review* adalah bahan yang tertulis berupa buku, jurnal yang membahas tentang topik yang hendak diteliti. Tinjauan pustaka memiliki beberapa tujuan utama yaitu menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada, dan mengisi celah-celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya. (Cooper, 2010; Marshall & Rossman, 2011 dalam Creswell, 2016:36)

Berdasarkan definisi mengenai tinjauan pustaka tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tinjauan pustaka merupakan alat bagi seorang peneliti untuk menegaskan identitas dan originalitas penelitiannya dengan bertumpu pada teori-teori, konsep-konsep dan hasil penelitian terdahulu terkait topik penelitiannya serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep-konsep yang mendasari penelitiannya.

Konsep dasar menjadi suatu bagian yang penting dalam sebuah penelitian, dari konsep dasar inilah peneliti akan menyusun sejumlah konsep secara teoritis yang bertujuan untuk membantu membangun kerangka berpikir peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Menurut Silalahi (2012:112), konsep merupakan abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau fenomena sosial tertentu.

Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait pada inovasi pelayanan administrasi melalui aplikasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan yaitu sebagai berikut:

1. Administrasi Publik
2. Konsep Pelayanan Publik
3. Inovasi Pelayanan Publik
4. Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)

2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Nugroho, 2011:132 adalah koordinasi dan upaya individu dan kelompok untuk menjalankan kebijakan publik yang menyangkut kegiatan sehari-hari dari sebuah pemerintahan (*government*). Secara lebih sederhana, Pfifner dan Presthus (dalam Nugroho, 2011:132) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses yang memberikan perhatian pada upaya untuk menjalankan kebijakan publik yang mencakup pengarahannya begitu banyak kecakapan dan teknik dari begitu banyak manusia.

Administrasi publik dalam perkembangannya mengalami beberapa pergeseran paradigma. Denhardt & Denhardt (2003) mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik yaitu *old public administration* (OPA), *new public management* (NPM), dan *new public service* (NPS). Ketiga perspektif tersebut mirip dengan pandangan yang dikemukakan oleh Bovaird dan Elke (dalam Suaedi dan Bintoro, 2010:41) yang menyebutkan bahwa terdapat tiga pendekatan dalam administrasi publik yaitu *public administration* (PA), *public management* (PM), dan *public governance* (PG). Sedangkan menurut Chemma dalam Keban (2008:37) terdapat 4 fase perkembangan paradigma dalam administrasi publik yaitu fase *Traditional Public Administration*, *Public Management*, *New Public Management* dan paradigma *governance*. Perspektif yang dikemukakan Chemma di atas merupakan sebuah bentuk kesimpulan yang menampilkan indikator perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan dari waktu ke waktu. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut dapat dilihat bahwa administrasi publik mengalami pergeseran paradigma dari *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service*

(NPS) hingga sampai pada *Good Governance* yang berkembang sejak pertengahan 1990-an hingga sekarang.

a. *Old Public Administration* (OPA)

Administrasi publik lama (*Old public administration*) merupakan perspektif klasik yang berkembang sejak adanya tulisan Woodrow Wilson (1887) yang berjudul “*the study of administration*” dimana terdapat dua gagasan utama yaitu terkait pemisahan politik dan administrasi dan nilai yang dikedepankan. Paradigma ini berpandangan bahwa organisasi publik beroperasi paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi. Selain itu berpandangan pula bahwa peran utama administrator publik dibatasi dengan tegas dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan, pengkoordinasian, pelaporan, dan penganggaran (Suaedi dan Bintoro, 2010:41-42).

b. *New Public Management* (NPM)

Paradigma selanjutnya yaitu administrasi publik baru (*New Public Management*) yang timbul sebagai dampak dari kurang efektifnya paradigma administrasi sebelumnya dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik. Paradigma ini dipioneer oleh Frederickson dimana lebih menekankan peran dan segi institusi dari Negara dan sektor publik menuju manajemen pelayanan publik yang lebih pro-pasar. Pada paradigma ini terjadi pergeseran dari kebijakan dan administrasi menuju ke manajemen dan meniru gaya manajemen yang diterapkan pada sektor privat. Dimana dalam praktiknya berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambilan keputusan. Selain itu publik diposisikan sebagai pelanggan (*costumer*) sedangkan pemerintah berperan sebagai yang mengarahkan (*steering*) (Mutiarin dan Arif, 2014:120). Sedangkan Chemma (dalam Keban, 2008:37) menjelaskan bahwa NPM diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi, dan orientasi pada hasil, *out-sourcing* dan *contractout*, serta promosi etika dan anggaran serta manajemen berbasis kinerja.

c. *New Public Service* (NPS)

Menurut Denhardt dan Denhardt (dalam Mutiarin dan Arif, 2014:143), paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management* kurang relevan

dalam menyelesaikan persoalan-persoalan publik karena memiliki landasan filosofis dan ideologis yang kurang sesuai dengan administrasi publik. Denhardt dan Denhardt mengemukakan paradigma baru yang kemudian disebut sebagai *New Public Service* (NPS) yang berakar dari beberapa teori sebagai berikut.

- 1) Teori tentang demokrasi kewarganegaraan; dimana perlunya melibatkan warga negara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.
- 2) Model komunitas dan masyarakat sipil; dimana terdapat akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun social trust, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
- 3) Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru; dimana administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan, dan isu-isu sosial lainnya.
- 4) Administrasi negara postmodern; dimana lebih mengutamakan dialog (diskursus) terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik dari pada menggunakan satu perspektif yang dianggap terbaik (Mutiarin dan Arif, 2014:143).

Suaedi dan Bintoro (2010:44) menjelaskan bahwa perspektif NPS menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam proses perencanaan tetapi juga dalam pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilakukan guna menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan demikian, tugas administrator publik tidak lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi administrator publik sekaligus sebagai fasilitator bagi perumusan kepentingan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. NPS juga mengakui bahkan menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai jenjang pemerintahan,

dimana dalam penyelenggaraan pemerintahan, partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam perspektif NPS.

Dalam hal ini dapat diketahui bahwa perspektif NPS mengedepankan posisi masyarakat sebagai warga negara dalam konteks *governance*. Perspektif *New Public Service* dilakukan sebagai upaya menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mengatasi permasalahan pelayanan administrasi, Pemerintah berupaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan memposisikan masyarakat sebagai warga negara dan kerjasama dengan pihak swasta dalam mengembangkan inovasi aplikasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*).

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pendapat Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam pendapat Gie (1993:105) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela: 2008:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terlihat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi. Pemerintah kecamatan khususnya Kecamatan Sukodono adalah penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan serta melalui aplikasi inovasi BMW (*berkas mlaku dhewe*). Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik. Peneliti menjabarkannya berdasarkan pendapat ahli dan peraturan pemerintah sebagai berikut.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Lampiran 3 Keputusan Menpan No.63/Kep./M.PAN/7/2003. Layanan publik tersebut di atas merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

Selain prinsip-prinsip di atas, menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:6) dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus berasaskan:

- a. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas: dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang-kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu:

- 1) Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.
- 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
- 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.5 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

- b. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

2.2.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki pola sebagaimana yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut.

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus Tugas Petugas

Pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Berdasarkan penjelasan tersebut, pemerintah Kecamatan Sukodono sebagai penyelenggara Pelayanan Adminintrasi Terpadu Kecamatan melalui aplikasi BMW (*berkas mlaku dhewe*) menyediakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan pola terpadu satu pintu.

2.3 Inovasi Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Inovasi

Menurut Muluk (2008:44) inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Inti dari inovasi adalah perubahan menuju hal-hal baru. Sedangkan Menurut Rogers (2003:12) menyatakan penjelasan inovasi sebagai berikut.

An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption. It matters little, so far as human behavior is concerned, wheter or not an idea is "objectively" new as measured by the lapse of time since its first use or discovery. The perceived newness of the idea for the individual determines his or her reaction to it. If an idea seems new to the individual, it is an innovation.

Penjelasan tersebut bermakna inovasi sebagai gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Hal ini dianggap sangat penting sejauh masih berkaitan dengan perilaku manusia, kebaruan suatu ide secara objektif diukur dalam selang waktu sejak penggunaan atau penemuan pertamanya. Selain itu, kebaruan gagasan untuk individu dapat menentukan reaksi terhadapnya. Reaksi yang menunjukkan sesuatu hal tampak baru bagi individu, maka itu adalah sebuah inovasi. Inovasi dapat diartikan dengan pembaharuan sebagai tindak lanjut dari kreatifitas. Inovasi biasa diterapkan dalam sektor swasta untuk menambah keuntungan dan menjaga kelangsungan hidup organisasinya sehingga upaya melahirkan inovasi menjadi tuntutan dan kewajiban yang ditanamkan oleh

organisasi swasta. Sedangkan dalam sektor publik, dalam hal ini organisasi negara baik di tingkat pusat, daerah dan badan usaha (BUMN/BUMD) inovasi juga menjadi hal penting yang mulai diterapkan dengan tujuan meningkatkan layanan pemerintah terhadap publik. Upaya perbaikan layanan di instansi pemerintahan merupakan wujud dari inovasi administrasi negara. Berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:4) inovasi administrasi negara dapat ditinjau dari dua sudut pandang yakni secara konseptual dan secara praktis. Pertama, secara konseptual inovasi administrasi negara dipandang sebagai evolusi perkembangan keilmuan administrasi negara. Kedua, secara praktis inovasi administrasi negara dipandang sebagai berbagai solusi atau jawaban terhadap berbagai permasalahan administrasi negara. Berdasarkan pemahaman secara konseptual mengenai inovasi administrasi negara, evolusi perkembangan ilmu administrasi negara sebagaimana yang terjadi terhadap perubahan paradigma ilmu administrasi negara. Diawali dengan paradigma administrasi publik lama tahun 1855-1980 (Old Public Administration) fokus pemerintah adalah menjalankan pelayanan publik secara terpusat sehingga sangat dominan nilai-nilai efisiensi dan hierarki, administrasi publik baru tahun 1968-1970 (New Public Administration) pemberian layanan secara adil sesuai kebutuhan masyarakat sebagai kritik atas nilai efisiensi serta adanya partisipasi dalam pelaksanaan program dan pembuatan kebijakan untuk merubah nilai hierarki dalam pemerintah, manajemen publik baru tahun 1980-1990 (New Public Management) pemberian layanan publik terhadap masyarakat sebagai pelanggan melalui peran swasta, dan pelayanan publik baru tahun 1990-2000 (New Public Service) memprioritaskan pelayanan publik sesuai dengan kepentingan masyarakat yang seluas-luasnya karena memandang masyarakat sebagai warga Negara.

Tabel 2.1 Perspektif inovasi menurut paradigma-paradigma administrasi negara

	Old Public Administration	New Public Administration	New Public Management	New Public Service
Arti penting inovasi	Kurang penting	Penting	Penting	Sangat penting
Ranah inovasi	Internal organisasi	Praktik-praktik administrator public yang lebih adil dan mampu menyelesaikan masalah public	Hubungan organisasi publik-pelanggan	Holistik dan integral
Tujuan inovasi	Menjalankan system dan aturan secara efektif	Menjalankan sistem administrasi yang sadar akan nilai dan norma	Meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja	Memenuhi kepentingan publik

Sumber: Handbook Inovasi Administrasi Negara, 2014:14

Pada Tabel 2.1 dapat diketahui bahwa inovasi memegang peranan besar dalam paradigma New Public Service. Hal ini menandakan bahwasannya pembaharuan di sektor publik banyak digunakan dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan tujuan pemenuhan kepentingan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan upaya pembaruan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan menjadi tindakan solusi atas permasalahan yang terjadi. Perbaikan terus diwujudkan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dan tuntutan warga negara karena kepentingan masyarakat menjadi prioritas utama. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diketahui inovasi terdiri dari dua kategori yakni benar-benar baru maupun upaya perbaikan dari yang sudah ada. Sehingga peneliti dapat menyebutkan bahwa inovasi merupakan upaya perbaikan pada kebijakan/proses/ metode/sistem/produk untuk memberikan solusi permasalahan dalam suatu organisasi yang sesuai dengan kepentingan publik.

2.3.2 Definisi Inovasi Pelayanan Publik

Birokrasi penyelenggara negara dan penyelenggara pelayanan kebutuhan masyarakat berkewajiban untuk mewujudkan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam kerangka inilah birokrasi penyelenggara pelayanan publik harus mampu mereformasi diri dan menciptakan inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pembangunan nasional dengan birokrasi pemerintah sebagai penopang dan penyelenggara pelayanan publik mutlak membutuhkan kemampuan birokrasi yang handal dalam mencipta dan merancang kebijakan dan program-program pelayanan yang inovatif. Inovasi dalam sektor publik dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik serta menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat, terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang dirasa hasilnya kurang memuaskan. Menurut Sutarno (2012:132) inovasi merupakan transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa baru, serta tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Muluk (2008:44) inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Menurut West & Farr dalam Ancok (2012:34) mendefinisikan inovasi sebagai suatu pengenalan dan penerapan dengan sengaja sebuah gagasan, proses, produk, dan prosedur baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk dapat memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi serta masyarakat. Dengan demikian inovasi merujuk pada suatu perbaikan yang dilakukan dengan cara-cara yang baru sehingga kedepannya dapat memberikan manfaat bagi individu maupun masyarakat luas.

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki ciri khusus yakni sifatnya yang *intangibles*. Hal ini dikarenakan dalam sektor publik, inovasi layanan tidak semata merujuk pada suatu produk yang dapat dilihat, melainkan lebih kepada perubahan dalam hubungan antara pihak pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Setijaningrum dalam Nurul Hilda (2014) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelayanan publik merupakan pembaharuan atau reavitas atau ciptaan baru dalam pelayanan publik. Sedangkan menurut Jurnal yang berjudul Inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya (2013:89), inovasi pelayanan publik merupakan suatu gagasan yang baru pertama kali diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau

proses jasa yang dilakukan oleh organisasi publik itu sendiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu gagasan dalam menciptakan sesuatu yang baru untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dilakukan oleh suatu organisasi publik.

2.3.3 Kategori Inovasi

Menurut Muluk (2008:48) dilihat dari segi proses, inovasi dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

a. *Subtaining innovation* (inovasi terusan)

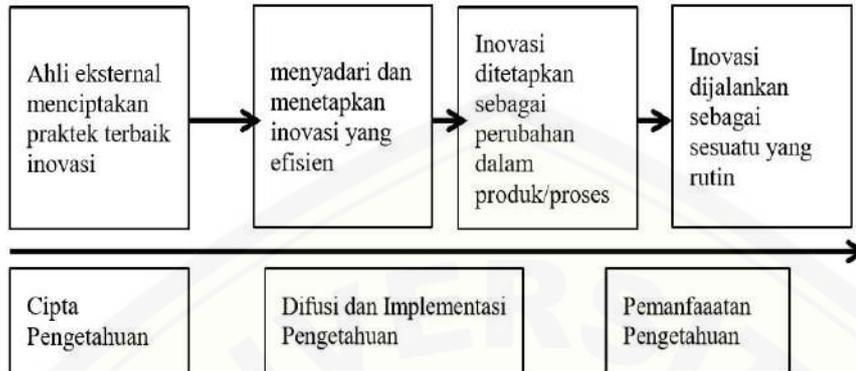
Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Kadjatmiko (2003:19) Inovasi juga dapat dibedakan menurut pandangan tradisional dan prosesual. Menurut pandangan tradisional proses inovasi secara populer terkait pada jenis pandangan aliran linear. Inovasi disamakan pada model rasional dimana keputusan dibuat tentang adopsi bentuk baru dari praktek terbaik bertumpu pada penilaian rasioanl efisiensi teknis melampaui teknik dan praktek yang ada. Sedangkan pandangan inovasi prosesual dapat dikategorikan sebagai sesuatu yang kompleks, desain yang berulang-ulang, dan melibatkan kreasi, difusi, implementasi, perpaduan implementasi ide-ide baru dalam konteks yang berbeda-beda.

Gambar 2.1 Pandangan Linear Terhadap Inovasi



Sumber: Kadjatkiko dan Frans Gana (2003:19)

2.3.4 Karakteristik Inovasi

Dalam Jurnal Nurul Hilda yang berjudul “Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II”, Suwarno mengemukakan Karakteristik inovasi yang merujuk dari pendapat Rogers. Yaitu sebagai berikut.

a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantege*)

Keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dibandingkan dengan yang pernah ada. Hal ini dapat diukur dari beberapa faktor, seperti faktor ekonomi, prestise sosial, kenyamanan dan kepuasan. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

b. Kompatibilitas (*Compatiballity*)

Kompatibilitas adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya inovasi yang sesuai (*compatible*).

c. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

d. Kemampuan diujicobakan (*Trialability*)

Kemampuan untuk diujicobakan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diujicobakan dalam setting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

e. Kemampuan untuk Diamati (*Observability*)

Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian, kemampuan untuk diujicobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya semakin cepat diadopsi.

2.3.5 Prinsip Inovasi

Prinsip inovasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Drucker (1993) yang dikutip oleh Ancok (2012:41-42) terdiri dari:

- a. Inovasi merupakan sebuah usaha sistematis yang tujuannya jelas yang dimulai dengan mengkaji peluang yang ada
- b. Inovasi tidak hanya berdasarkan perseptual (adanya kebutuhan yang nyata) tetapi juga harus secara konseptual yang didasarkan pada pemikiran dan perenungan yang mendalam
- c. Inovasi harus dimulai dengan ide yang sederhana, mudah, dan focus pada satu tujuan

- d. Inovasi sebaiknya dimulai dari inovasi yang kecil, bila telah berhasil dapat dilanjutkan dengan inovasi yang lebih besar.

2.3.6 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Menurut Mulgan & Albury (2003) dalam Muluk (2008:44) menjelaskan bahwa inovasi adalah *“Successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality”*. Definisi tersebut bermakna bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Lebih lanjut Baker (2002) dalam Muluk (2008:45) perkembangan baru yang mencakup inovasi dalam hal metode pelayanan ternyata masih berkembang lagi menjadi inovasi strategi atau kebijakan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut, Muluk (2008:45) membagi beberapa tipologi inovasi, yakni inovasi sistem, inovasi produk pelayanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, dan inovasi kebijakan. Penjelasan mengenai tipologi yang dikemukakan oleh muluk masih bersifat umum, sehingga untuk memperdalam pemahaman peneliti menambahkan penjelasan mengenai inovasi kebijakan, inovasi produk, inovasi proses, serta inovasi metode berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara, berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tipologi inovasi.

a. Inovasi sistem Pelayanan

Inovasi sistem seperti yang dikemukakan oleh Muluk (2008:45) merupakan inovasi yang mencakup cara baru yang telah diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor atau adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

b. Inovasi produk pelayanan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Menurut Ancok (2012:40) Setiap pengguna layanan selalu menginginkan produk yang multiguna yang dapat memberikan banyak manfaat. Desain produk atau tampilan produk

menjadi hal yang sangat penting bagi pengguna layanan. Produk terbagi kedalam dua jenis yakni fisik atau barang, dan non-fisik atau jasa, sedangkan inovasi produk merupakan penciptaan atau memodifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, dan fungsi dari barang dan jasa tersebut (Handbook Inovasi Administrasi Negara, 2014:25). Terdapat beberapa kriteria penentuan inovasi tentang produk, diantaranya yakni sebagai berikut.

- 1) Inovasi dapat dinikmati langsung oleh pelanggan
- 2) Organisasi atau pihak penyelenggara terlibat secara aktif dan langsung melalui internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dapat dinikmati oleh pelanggan
- 3) Inovasi produk dapat dikatakan sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan kualitasnya terus meningkat, atau produk yang dihasilkan merupakan produk baru yang kebaruan tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

c. Inovasi kebijakan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi pada kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan serta strategi baru beserta alasannya yang berasal dari kenyataan yang ada. Berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:19) inovasi kebijakan terbagi menjadi tiga jenis, yakni sebagai berikut.

1) *Policy Innovation: New Policy Direction and Initiatives*

Inovasi kebijakan dalam hal ini adalah adanya suatu inisiatif dan arah kebijakan yang baru. Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah harus mengandung sesuatu yang baru, sehingga dapat memperbaiki atau menambahkan dari yang sebelumnya.

2) *Innovation in The Policy Making Process*

Dalam hal ini lebih ditekankan pada inovasi yang dapat mempengaruhi proses pembuatan atau perumusan kebijakan.

3) *Policy to Faster Innovation and Its Diffusion*

Dalam hal ini kebijakan yang diambil merupakan kebijakan yang secara khusus diciptakan untuk mendorong, mengembangkan, serta menyebarkan inovasi pada berbagai sektor.

d. Inovasi metode pelayanan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi metode merupakan perubahan yang bersifat kebaruan dalam hal berinteraksi dengan pelanggan, atau penggunaan tata cara baru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:23-24) mendefinisikan inovasi metode merupakan cara, teknik, ataupun strategi baru yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Terdapat beberapa kriteria mengenai inovasi metode, yakni sebagai berikut.

- 1) Inovasi yang dilakukan merupakan bentuk dari kebijakan organisasi yang memfokuskan pada cara baru dalam melaksanakan kerja organisasi, seperti cara membuat keputusan, membuat produk, cara melakukan pelayanan, dan sebagainya
- 2) Inovasi dilakukan pada saat cara atau metode yang digunakan selama ini dirasa sudah tidak efektif dan memberikan keuntungan
- 3) Inovasi ini bersifat makro, sehingga metode yang baru dapat diterapkan untuk seluruh sector kegiatan yang ada di dalam organisasi.

e. Inovasi Proses Pelayanan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi proses berasal dari suatu gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan, serta mengacu pada kombinasi yang terjadi pada perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Dalam pemberian pelayanan, sebuah organisasi harus dapat menemukan proses yang baru sehingga dapat menyederhanakan proses kerja yang lama untuk memperoleh efisiensi dan pencapaian hasil yang diinginkan.

Dalam menjelaskan mengenai kebaruan proses pelayanan melalui aplikasi BMW (*berkas mlaku dhewe*) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, inovasi proses dapat dipahami sebagai upaya untuk peningkatan kualitas proses kerja baik internal dan eksternal yang lebih efisien dan sederhana. Inovasi proses kerja memiliki pembenahan dengan ruang lingkup intern suatu organisasi. Sedangkan, inovasi secara eksternal berkaitan dengan pembenahan proses kerja yang berkaitan dengan pihak luar (pelanggan dan pemangku kepentingan). Beberapa ruang lingkup dari inovasi proses antara lain standar operasional

prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur. Peneliti mencoba mengaplikasikan inovasi proses layanan oleh Muluk dengan kriteria penentuan inovasi proses berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara yang terdiri dari dua komponen utama. Pertama, gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dapat dilihat melalui pembaruan dengan adanya perbaikan pelayanan yang dilakukan secara rutin dari segi waktu penyelesaian pelayanan menjadi semakin cepat, adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan, serta pembaharuan difokuskan pada masalah yang terjadi. Kedua, kombinasi perubahan organisasi, prosedur, serta kebijakan dapat dilihat dari adanya perubahan kebijakan yang membuat tahapan prosedur pelayanan menjadi semakin pendek. Kriteria inovasi proses dalam Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:22-23) adalah sebagai berikut.

- 1) Inovasi dilaksanakan pada level tata laksana yang rutin
- 2) Inovasi dapat dikatakan sukses apabila proses kerja yang dijalankan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif
- 3) Dalam tata laksana rutin, pihak-pihak yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan dapat disederhanakan dan tumpang tindih tahapan dapat dihilangkan.

Gambar 2.2 Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber: Muluk (2008:45)

2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

2.4.1 Definisi Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan

Berdasarkan buku Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN (2010:32) definisi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Cukup malalui satu meja atau loket pelayanan dan menunggu sampai prosesnya selesai tanpa harus menemui Camat atau Kepala Seksi terlebih dahulu. Pelayanan administrasi semacam ini menjadikan kecamatan mengalami perubahan dari yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi terpadu. Sebagaimana perbedaan tersebut disajikan dalam Tabel 2.2 berikut.

Tabel 2.2 Perbedaan pelayanan konvensional dan PATEN

Aspek Fisik	Pelayanan Konvensional	PATEN
	Terdiri dari beberapa meja yang saling terpisah	Loket/meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan. Loket/meja ini terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung yaitu penerimaan berkas dan penyerahan dokumen hasil.
Proses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan, yaitu Kepala Seksi, Sekcam dan Camat; 2. Bila pejabat yang perlu ditemui tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari; 3. Bila tidak tahu proses pengurusannya, warga harus bertanya kesana kemari, sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga cukup menyerahkan berkas persyaratan melalui loket/meja pelayanan, menunggu di ruang tunggu dan menerima dokumen hasil; 2. Ada pendelegasian kewenangan, sehingga ketidakhadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk; 3. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan.
Sumber Daya Manusia	Tidak ada pembagian tugas dalam memberikan pelayanan, sehingga berpotensi terjadinya tumpang tindih tugas antar pegawai dan cenderung tidak efisien.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada petugas khusus yang melayani warga; 2. Setiap pegawai memiliki peran yang jelas dalam melayani warga; 3. Meningkatkan kinerja pegawai yang ada.
Ketersediaan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu, sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai; 2. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang sedang mengurus pelayanan 3. Camat sulit mengontrol biaya pelayanan yang diterima pegawainya; 4. Dapat menjebak camat dengan tuduhan "kutipan liar". 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan; 2. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik; 3. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung, karena pembayaran dicatat transparan dan akuntabel; 4. Memberikan kepastian kepada camat dalam menjalankan pelayanan publik.
Database	Tidak ada sistem database	Dilengkapi dengan database pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus
Partisipasi Warga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada partisipasi warga; 2. Warga hanya menerima proses pelayanan publik apa adanya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan 2. Warga dapat menyampaikan pengaduan

bila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan

Sumber: Buku Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN, 2010:34

2.4.2 Inovasi Aplikasi *Berkas Mlaku Dhewe* (BMW)

BMW merupakan kepanjangan dari kata “*Berkas Mlaku Dhewe*” (Berkas Jalan Sendiri). Sistem BMW ini menggunakan jaringan intranet yang menghubungkan antar Kecamatan dan seluruh Desa yang ada di Kecamatan Sukodono. Setiap pelayanan administrasi yang ada di desa dilakukan secara online, pemohon tidak perlu lagi mondar-mandir dengan membawa berkas permohonan ke Kecamatan, oleh operator desa berkas pemohon diinput melalui web base, diproses by system dan hasil layanan selesai di desa. (Kecamatan Sukodono, diakses 2018)

Hal tersebut adalah aplikasi yang digunakan dalam menjalankan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Maksud penyelenggaraan PATEN untuk menjadikan Kecamatan sebagai simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Adapun tujuan dari PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa pertimbangan sebagai dasar lahirnya PATEN sebagaimana yang terdapat dalam PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 sebagai berikut.

- a. Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan;
- b. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut penyelenggaraan PATEN sangat diperlukan serta diimplementasikan di seluruh kecamatan di Indonesia sesuai dengan pelimpahan wewenang dari Bupati masing-masing daerah.

2.5 Studi Terdahulu

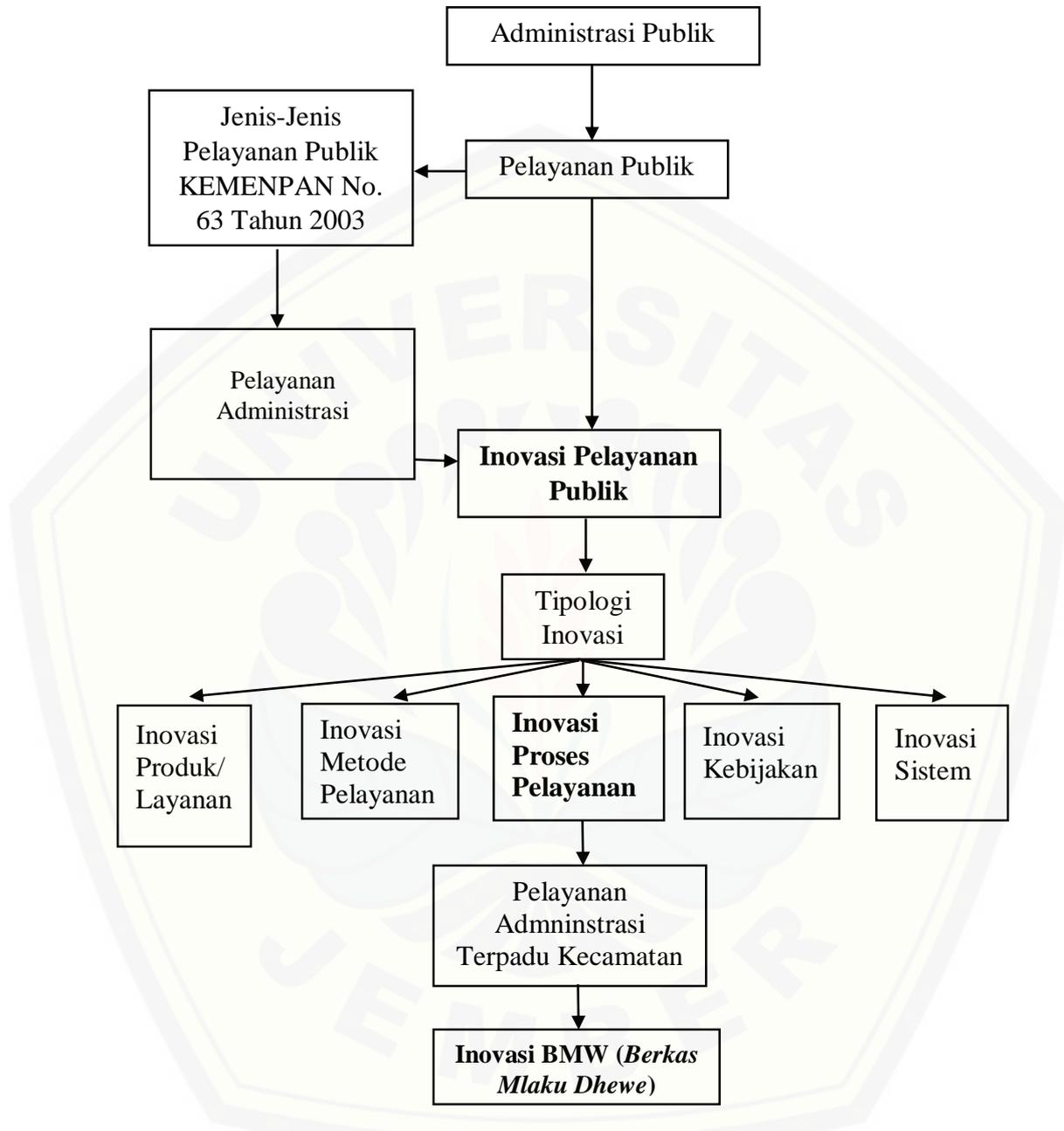
Tabel 2.3 Studi Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil
1	Darma Putro Purboyo	2018	Implementasi Pelayanan Publik Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo.	Implementasi pelayanan e-Government ini mendapat keberhasilan maka harus melihat aspek-aspek implementasi e-gov untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik, aspek-aspek tersebut seperti hardware, software, SDM, data dan informasi, struktur organisasi, komunikasi, dan sikap pelaksana.
2	Laily Mutmainah	2018	Inovasi Pelayanan Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Jangkar Kabupaten Situbondo	Inovasi pelayanan di bidang Pelayanan Non Perizinan dan Perekaman e-KTP dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Jangkar. Inovasi-inovasi pelayanannya meliputi Inovasi PEJUANG 65 dan Inovasi Perekaman e-KTP Malam Hari yang lebih cenderung pada tipologi inovasi berupa inovasi proses layanan.

Sumber: Hasil Kajian Peneliti, 2019

Terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan di atas. Persamaan antara beberapa penelitian di atas terletak pada fokus penelitian yaitu inovasi pelayanan dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan. Namun yang membedakan antara penelitian yang telah dilakukan di atas dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penelitian ini peneliti lebih menekankan fokus membahas pada inovasi pelayanan berdasarkan tipologi inovasi yaitu inovasi proses pelayanan.

2.6 Kerangka Berpikir



Bagan: 2.1 Kerangka Berpikir (Sumber: diolah Peneliti, 2019)

BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Arikunto (2002:136) metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, sedangkan instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan tujuan untuk mempermudah pekerjaan dan hasilnya lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Usman dan Akbar (2009:41) juga mendefinisikan bahwa metode ilmiah adalah suatu cara dengan langkah-langkah yang sistematis untuk mengetahui sesuatu. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat diketahui bahwa metode penelitian ialah suatu cara untuk mengumpulkan data oleh peneliti dengan langkah-langkah yang sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah dan dapat memberikan hasil yang lebih baik. Metode penelitian yang diperlukan oleh peneliti meliputi komponen-komponen sebagai berikut:

- a. Pendekatan penelitian;
- b. Tempat dan waktu penelitian;
- c. Desain penelitian;
- d. Teknik dan alat perolehan data;
- e. Teknik menguji keabsahan data;
- f. Teknik analisis dan penyajian data

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Satori dan Komariah (2014:23) menggambarkan bahwa penelitian kualitatif adalah mengembangkan pertanyaan dasar tentang apa dan bagaimana kejadian itu terjadi, siapa yang terlibat dalam kejadian tersebut, kapan terjadinya, dan di mana tempat kejadiannya. Pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif ini diarahkan pada proses penggambaran yang dilakukan secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti (Idrus, 2009:24). Penjelasan di atas sesuai dengan penelitian yang akan

dilakukan yaitu memberikan gambaran terkait bagaimana pelayanan inovasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) sebagai hasil inovasi dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman pada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian.

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2013:34) dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Kebaruan informasi itu bisa berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian ini memfokuskan pada pelayanan BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) sebagai hasil inovasi dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Peneliti juga membatasi hanya mengurai tentang permasalahan sebelum adanya program, proses dan sesudah adanya program.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian merupakan komponen yang penting dalam sebuah penelitian. Afrizal (2015:128) menyatakan lokasi penelitian merupakan lokasi dari sebuah penelitian, dia merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian juga dapat diartikan sebagai setting atau konteks sebuah penelitian. Tempat tersebut tidak selalu mengacu kepada wilayah, tetapi juga kepada organisasi dan sejenisnya. Tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sukodono, yang berhasil menjadi kecamatan terbaik se-Jawa Timur pada tahun 2015 dan aplikasi tersebut termasuk salah satu inovasi yang

mengantarkan Kabupaten Sidoarjo mendapat penghargaan Parasamya Purnakarya Nugraha pada peringatan Hari Otonomi Daerah ke-XXI.

Waktu penelitian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian. Sugiyono (2013:25-26) menyatakan jangka waktu penelitian dapat berlangsung lama bahkan dapat berlangsung pendek jika ditemukan sesuatu dan datanya sudah jenuh, sehingga lamanya penelitian akan bergantung pada keberadaan sumber data, *interest* dan tujuan penelitian serta tergantung pada cakupan penelitian dan bagaimana peneliti mengatur waktu yang digunakan. Waktu dilakukan peneliti pada bulan Juni-Agustus 2019. Rentang waktu yang diteliti oleh peneliti adalah dari sejak diberlakukannya inovasi pelayanan melalui aplikasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) yang sudah dijalankan sejak tahun 2015.

3.4 Data dan Sumber Data

Idrus (2009:61) mendefinisikan data sebagai segala keterangan atau informasi mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya Idrus juga menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, “data dapat diartikan sebagai fakta atau informasi yang diperoleh dari aktor (subjek penelitian, informan, pelaku), aktivitas, dan tempat yang menjadi subjek penelitiannya”. Sedangkan menurut Arikunto (2002:107), sumber data adalah subjek dari mana suatu data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yaitu sebagai berikut.

a. Data Primer

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu tentang inovasi aplikasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Peneliti memperoleh Data Primer dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi mendalam tentang kajian penelitian.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat peneliti dari hasil studi literature dan data atau dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Data Sekunder yang diperoleh oleh peneliti adalah data berupa dokumen-dokumen penting terkait dengan kajian penelitian yang didapat langsung dari Kantor Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo.

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Penelitian kualitatif memposisikan manusia sebagai instrument utama penelitian. Peneliti berhubungan langsung dan tidak dapat dipisahkan dalam proses pengumpulan data, analisis data dan interpretasi data (Sugiyono, 2013:142). Informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek peneliti dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik *purposive*. Menurut Afrizal (2015:140) *purposive* adalah mekanisme disengaja yang mana sebelum melakukan penelitian para peneliti menetapkan kriteria tertentu yang mesti dipenuhi oleh orang yang dijadikan sumber informasi. Menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2013:56) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
- b. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
- c. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- d. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
- e. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Berdasarkan definisi dan keterangan terkait informan penelitian di atas, peneliti menentukan sejumlah informan penelitian yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait topik

penelitian Pelayanan *Berkas Mlaku Dhewe* (BMW) sebagai hasil inovasi di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo.

1. Mohammad Ainur Rahman, AP. M.Si. selaku Camat Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang diwakilkan oleh:
Endang Setyaningsih S.Sos, M.AP selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Staf Pelayanan Umum Pelaksana Teknis aplikasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) yaitu:
Ibu Winda (Operator BMW Kecamatan Sukodono)
Ibu Ninik (Operator BMW Desa Sukodono)
Ibu Retno (Operator BMW Desa Panjunan)
Ibu Ivin (Operator BMW Desa Kebon Agung)
3. Masyarakat pengguna aplikasi BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*)

3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:62) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, wawancara, survey atau angket. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, draf wawancara, kuesioner atau alat elektronik. Teknik dan alat pengumpulan data dalam penelitian dibutuhkan untuk menggali data-data yang relevan sesuai dengan masalah dan jenis penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*), analisis dokumentasi. Sedangkan alat yang digunakan dalam pengumpulan data berupa alat perekam, pedoman wawancara, kamera, buku catatan.

Tabel 3.1 Teknik pengumpulan data

No	Data yang dibutuhkan	Sumber Data	Cara memperoleh data
1	Profil Kabupaten Sidoarjo	Data sekunder	Dokumentasi
2	Profil Kesamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	Data sekunder	Dokumentasi
3	Gambaran Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	Data primer dan sekunder	Observasi, wawancara, dokumentasi
4	Gambaran Pelayanan BMW (<i>berkas mlaku dhewe</i>)	Data primer dan sekunder	Observasi, wawancara, dokumentasi
5	Peraturan perundang-undangan yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PERMENDAGRI No. 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan 3. Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo 	Data sekunder	Dokumentasi
6	Faktor Penghambat pelaksanaan pelayanan BMW (<i>berkas mlaku dhewe</i>)	Data primer	Wawancara
7	Foto pelaksanaan pelayanan BMW (<i>berkas mlaku dhewe</i>)	Data primer	Observasi

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2019)

a. Observasi

Observasi penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data (Satori dan Komariah, 2014:105). Sedangkan untuk membantu observasi, Usman dan Akbar (2009:54) menyebutkan bahwa diperlukannya alat bantu observasi yaitu daftar riwayat kelakuan, catatan berkala, daftar catatan, alat elektronik seperti kamera dan alat perekam.

Menurut Bandur (2016:105), terdapat dua jenis observasi yang signifikan dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, yakni observasi partisipan (*participant observation*) dan observasi langsung (*direct observation*). Teknik pengumpulan data kualitatif melalui observasi langsung sangat relevan untuk

mendapatkan pola perilaku dan peristiwa yang dibutuhkan untuk mendalami masalah penelitian (Bandur, 2016:105).

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung (*direct observation*). Peneliti hanya mengamati atau melihat langsung perilaku atau fenomena tersebut tanpa terlibat langsung ke dalam kehidupan partisipan. Alat perolehan data yang digunakan peneliti dalam observasi adalah kamera dan lembar observasi yang berisi daftar catatan yang ingin diamati dalam kegiatan penelitian.

Bentuk observasi yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian di bulan Juni-Agustus 2019 observasi pelayanan BMW (*Berkas Mlaku Dhewe*) sebagai hasil inovasi dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo.

b. Wawancara Mendalam (*Indepth Interviews*)

Metode penelitian data yang paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam (*indepth interviews*) dimana penggunaan *indepth interviews* sangat signifikan dalam memahami secara lebih mendalam tentang persepsi masing-masing individu terhadap fenomena yang sedang diteliti. (Menurut Bandur, 2016:108) Wawancara mendalam (*indepth interviews*) terdiri atas *unstructured interviews* dan *semi-structured interviews*. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan wawancara semistruktur (*semi-structured interviews*) dimana peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan penuntun untuk dijadikan sebagai panduan utama ketika melakukan wawancara. Pada awal wawancara peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan terbuka, kemudian melanjutkan diskusi yang lebih spesifik berdasarkan jawaban informan. Alat bantu yang digunakan untuk menunjang proses pelaksanaan wawancara dan hasil data yang diperoleh dari wawancara adalah draf wawancara, buku catatan, alat perekam, dan kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

c. Analisis Dokumen (*Record Review*)

Menurut Bandur (2016:109), analisis dokumen sering digunakan dalam studistudi sejarah dan analisis wacana. Peneliti kualitatif diharapkan memiliki dokumendokumen tertulis untuk menelusuri masalah penelitian yang sedang diteliti. Adapun dokumen-dokumen yang umum dalam penelitian kualitatif yang dapat dijadikan instrumen penelitian ialah *diaries*, jurnal harian peneliti, surat-surat,

dokumen formal, undangan, hasil-hasil keputusan, logs, pengumuman, dokumen pemerintah (undang-undang dan peraturan pemerintah). Sama halnya dengan Satori dan Komariah (2014:148-149) yang menjelaskan bahwa dengan teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan dalam bentuk peninggalan budaya, karya seni dan karya piker.

Penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi :

1. SOP (standar operasional dan prosedur) Pelayanan Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo
2. Piagam Launching Stempel Elektronik

3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menurut Moleong (2012: 320) pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Hal ini dikarenakan keabsahan data tidak dapat dipisah dari penelitian kualitatif dan keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiahan suatu penelitian kualitatif. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu yaitu derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability).

Tabel 3.2 Teknik Pemeriksa Keabsahan Data

Kriteria	Teknik Pemeriksaan
<i>Kredibilitas (derajat kepercayaan)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perpanjangan keikutsertaan 2. Ketekunan pengamatan 3. Triangulasi 4. Pengecekan sejawat

	5. Kecukupan refrensial
	6. Kajian kasus negative
	7. Pengecekan anggota
<i>Transferability</i> (keteralihan)	8. Uraian rinci
<i>Auditability</i> (kebergantungan)	9. Audit kebergantungan
<i>Comfirmability</i> (kepastian)	10. Audit kepastian

Sumber: Moleong (2012:327)

Berdasarkan Tabel 3.2, penelitian ini mengacu pada kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan) dengan satu teknik pemeriksaan berupa triangulasi. Menurut Moleong (2017:330) triangulasi merupakan teknik menguji keabsahan data dengan menggunakan perbandingan antara data yang diperoleh dengan sumber, metode, dan teori. Triangulasi berfungsi untuk menyamakan berbagai pandangan terhadap data yang diperoleh melalui cara seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2017:332) berikut.

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan;
- b. Mengecek dengan berbagai sumber data;
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Uji kredibilas data atau kepercayaan terhadap data dapat dilakukan dengan memilih jenis-jenis triangulasi yang ada. Menurut Sugiyono (2013:257) triangulasi terbagi menjadi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

- a. Triangulasi sumber

Pada triangulasi sumber uji kredibiltas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh merupakan data yang valid.

b. Triangulasi teknik

Pada triangulasi teknik uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek kembali dengan observasi.

c. Triangulasi waktu

Pada triangulasi waktu uji kredibilitas data dilakukan dengan cara pengecekan pada wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan mengenai jenis triangulasi di atas, dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi dilakukan selama proses pengumpulan data dan analisis data sampai peneliti yakin bahwa data yang diperoleh sudah bersifat bulat tidak ada perbedaan. Triangulasi sumber data dilakukan dengan mengkoscek kebenaran informasi yang diungkapkan oleh satu informan dengan informan lainnya, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan mencari kebenaran informasi yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian dicocokkan dengan hasil observasi atau dokumentasi.

3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data

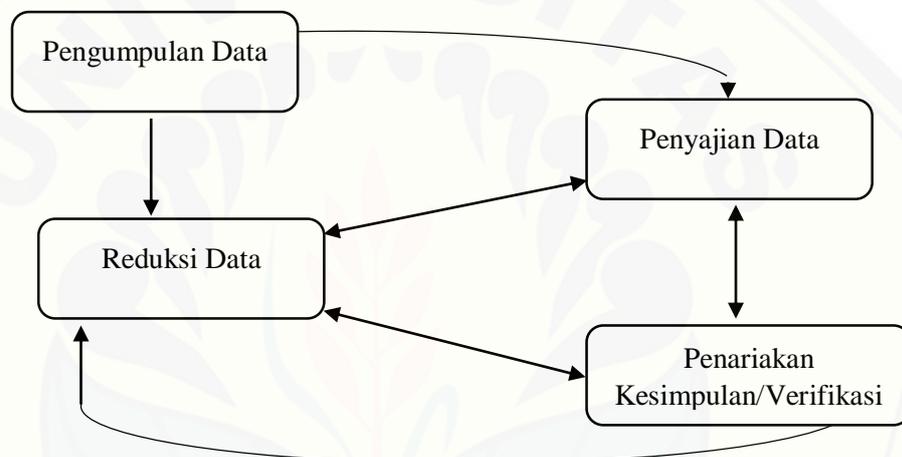
Proses pengumpulan data-data yang telah diperoleh akan memasuki tahap analisis untuk mengetahui secara mendalam terkait masalah yang diteliti. Menurut Usman dan Akbar (2009:85) teknik penyajian data (*display*) merupakan kegiatan penyajian data dalam bentuk matriks, *network*, *chart* atau grafik dan sebagainya dalam usaha memberikan gambaran keseluruhan data tersebut.

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini di menggunakan teknik analisis data Model Miles and Huberman. Data dikumpulkan dalam bentuk transkrip dari hasil rekaman dan Pencatatan reflektif untuk memberikan gambaran suasana, sikap, dan emosi dari responden, kemudian dilakukan editing. Data dikelompokkan dalam unit-unit kecil dan merangkum kembali dalam kategorikategori tertentu. Unit-unit tersebut berupa kata, kalimat atau paragraf atau bagian dari data yang mempunyai makna tersendiri.

Analisis data dalam penelitian ini kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiyono: 2013:91).

Dibawah ini merupakan gambar komponen analisis data kualitatif Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340) adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Kualitatif



Sumber: Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340)

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari yang diperlukan. Informasi-informasi yang berhubungan dengan proses pelayanan pada inovasi BMW (*berkas mlaku dhewe*), serta bukti adanya inovasi proses pelayanan dikumpulkan pada

tahapan ini. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat penelitian.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Peneliti menyajikan data berupa teks berbentuk narasi, gambar, bagan, dan tabel. Penyajian data dari hasil penelitian terletak pada Bab 4 Hasil dan Pembahasan. Data yang telah didapatkan pada saat penelitian tidak hanya disajikan, tetapi juga di analisis. Proses analisis data mengacu pada teori yang digunakan yang tersaji pada bab tinjauan pustaka.

c. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel. Kesimpulan tersebut meliputi pelayanan BMW (*berkas mlkau dhewe*) sebagai hasil inovasi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Kesimpulan lebih lengkapnya peneliti cantumkan pada Bab 5 Penutup. Hasil dari kesimpulan tersebut merupakan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan semua langkah-langkah analisis data dari Miles dan Huberman, diantaranya Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi data. Setelah data terinterpretasi maka peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan teknik sebagai teknik analisis data.

duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang, karena mekanisme atau prosedur dalam pelayanan Inovasi Aplikasi BMW (berkas mlaku dhewe) sama dengan prosedur PATEN menjadikan pelayanan di tingkat kecamatan sebelumnya bersifat konvensional berubah menjadi pelayanan terpadu satu pintu dan online. Namun dalam proses pelaksanaan inovasi terjadi beberapa kendala yang meliputi kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak kecamatan terkait pelaksanaan inovasi dan persyaratan pelayanan, kurangnya kesadaran masyarakat serta jaringan yang kurang stabil.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, ada beberapa saran untuk meminimalisir kendala yang terjadi saat pelaksanaan inovasi pelayanan. Adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut.

- a. Peningkatan sosialisasi atas persyaratan pelayanan dan pelaksanaan inovasi oleh Kecamatan Sukodono dan desa perlu dilakukan secara menyeluruh. Seperti penempelan informasi tentang persyaratan pelayanan dalam bentuk x-banner atau dalam bentuk kertas yang ditempel pada papan pengumuman serta diletakkan di ruang utama pelayanan PATEN. Sedangkan untuk informasi adanya inovasi terkait penambahan waktu pelayanan hari Senin dan Rabu pada malam hari, pihak kecamatan perlu membuat pamflet atau banner yang didirikan di depan Kantor Kecamatan Sukodono. Bisa juga memanfaatkan perkembangan teknologi melalui pembuatan website atau akun media sosial. Sehingga proses penyebaran informasi menjadi semakin luas dan banyak masyarakat yang mengetahui.
- b. Diberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai arti pentingnya pelayanan administrasi untuk menerima hak sebagai warga negara. Sampaikan pemahaman tersebut melalui acara rutin atau bahkan di setiap kesempatan saat pihak kecamatan dan masyarakat bertemu. Penyampaian dibuat semenarik mungkin dan bersifat persuasif sehingga tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan pelayanan menjadi meningkat.

- c. Perlu penambahan alat bantu tenaga listrik berupa genset guna meminimalisir terjadinya pemadaman dan tower untuk memperkuat sinyal sehingga kendala jaringan yang kurang stabil dapat teratasi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ancok, D. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Yogyakarta: Penerbit Erlangga.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

Bandur, A. 2016. *Penelitian Kualitatif: Metode, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan NVIVO 11 Plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta

Creswell, John W. 2016. *Reserch Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Denhardt, J. V. dan R. B. Denhardt. 2003. *The New Public Service*. New York: M.E. Sharpe. S. Pasaribu. 2013. *Pelayanan Publik Baru: dari Steering ke Serving*. Cetakan Pertama. Bantul: Kreasi Wacana

Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Idrus, M. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.

Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta. APTIKOM

Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Bantul Yogyakarta: Pembaruan. Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, L. J.2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing

Mutiarin, D dan A. Zaenudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan: Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nugroho, R. 2011. *Public Policy*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Raco, J.R. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.

Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovations 5th Edition*. New York: The Free Press.

Satori, D. dan A. Komariah. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama,

Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta

Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Usman, H dan P. S. Akbar. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Peraturan Perundang-undangan

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

PERMENPAN RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

PERMENDAGRI No. 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Perbup Sidoarjo No. 91 Tahun 2016 tentang Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo

Perbup Sidoarjo No. 56 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo

Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 102 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Buku Terbitan Lembaga

Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2010. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan). Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Lembaga Administrasi Negara. 2014. *Hanbook Inovasi Admnistrasi Negara*. Jakarta: Pusat INTAN-DIAN-LAN.

Universitas Jember, 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press

Jurnal Ilmiah

Anggraeny, Cindy. 2013. *Inovasi pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Jurnal kebijakan dan Manajemen Publik. Vol.1 No.1

Hidayat, R. (2014). *e-Procurement Practices in Four Areas in East Java, Indonesia: Accountability, Efficiency and Barriers. Paper presented at the International Conference on Public Management (icpm-14)*, Bali

Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.2, No.1

Kadajtmiko dan Frans Gana. 2003. *Mendongkrak Inovasi di Era Cipta Pengetahuan Organisasi. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (taxonomi Manajemen Pengetahuan)*. No.4/TH.XXXII April 2003

Surya Dharma. 2004. *Formasi Modal manusia dan Strategi Inovasi. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (Kendala Ketaatan Standar Profesi Akuntan Publik)*. No.09/TH XXXIII Sept 2004

Internet

<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2017/01/31/berkas-mlaku-dewe-inovasi-layanan-administrasi-di-sidoarjo>

http://organisasi.sidoarjokab.go.id/file/permenpan2014_030.pdf

<https://mesiotda.merdeka.com/bestpractice/layanan-bmw-di-sidoarjo-100-persen-online-170330p.html>

<https://www.jawapos.com/features/18/11/2016/berkas-mlaku-dewe-bmw-inovasi-layanan-warga-kecamatan-sukodono-urus-surat-menyurat-cukup-klik>

Lampiran 6.1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Informan : kepala kecamatan sukodono dan pelaksana teknis
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Tema : Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan
Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

1. Apa itu PATEN?
2. Sejak tahun berapa PATEN dilaksanakan di Kecamatan Sukodono?
3. Apa visi, misi dan motto PATEN di Kecamatan Sukodono?
4. Pelayanan apa saja yang masuk PATEN?
5. Siapa Kasi yang membidangi PATEN? (ada pembentukan seksi pelayanan tersendiri atau dibidangi oleh KASI?)
6. Persyaratan teknis PATEN :
 - a. Ada tempat piket? (meja yg ada didepan sendiri & mudah terlihat dan dijalankan oleh petugas informasi)
 - b. Menggunakan sistem loket/meja pendaftaran? (kenapa salah satu itu yg dipilih?)
 - c. Tempat pemrosesan berkas ada? (validasi oleh KASI/seksi pelayanan)
 - d. Tempat pengolahan data dan informasi ada? (dilakukan oleh petugas kmputer)
 - e. Apakah tempat pemrosesan berkas jadi satu dg pengolahan data dan informasi?
 - f. Tempat finalisasi proses ada? (pamarafan berkas)
 - g. Jika p.camat tidak ada gimana?
 - h. Ruang tunggu (kursi, tv, koran) ada?
 - i. Tempat penyerahan dokumen ada? (sesi terakhir)
 - j. Tempat pembayaran ada?
 - k. Apakah tempat penyerahan dokumen jadi satu bagian dengan loket pendaftaran dan pembayaran?

- l. Tempat penanganan pengaduan ada? (jika tidak kenapa?)
- m. Syarat pendukung (papan informasi, brosur, spanduk, database informasi kependudukan, struktur pemerintah kecamatan, lemari arsip, toilet warga) ada?
7. Pelaksana teknis PATEN terdiri dr:
 - a. Ada petugas informasi?
 - b. Ada petugas loket/penerima berkas?
 - c. Ada petugas Pemegang khas?
 - d. Ada petugas penanganan pengaduan?
 - e. Ada petugas lain?
8. Adakah perubahan pada petugas pelaksana teknis PATEN? (jika YA, kenapa ?)
9. Apa hambatan/kendala dalam pelaksanaan PATEN?

Pedoman Wawancara

Informan : kepala kecamatan sukodono dan pelaksana teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Tema : Gambaran Pelayanan Baru Sebagai Inovasi Pelayanan yang ada dalam PATEN Kecamatan Sukodono

1. Apa yang melatarbelakangi lahirnya inovasi pelayanan dalam pelaksanaan PATEN tersebut?
2. Sejak kapan inovasi pelayanan BMW dalam PATEN di laksanakan?
3. Siapa yang mencetuskan inovasi pelayanan tersebut pertama kali?
4. Siapa saja sasaran dari inovasi pelayanan BMW tersebut?
5. Siapa yang bertugas pada inovasi pelayanan dalam PATEN?
6. Bagaimana alur dari BMW?
7. Apa kelebihan dan kekurangan dari inovasi pelayanan BMW?
8. Apakah tujuan dari adanya inovasi pelayanan dalam PATEN tersebut?
9. Apakah manfaat dari pihak kecamatan dari pelaksanaan inovasi tersebut?

10. Apakah inovasi pelayanan tersebut sudah berhasil sebagai solusi dari masalah banyaknya antrian warga yang datang ke Kecamatan?
11. Bagaimana cara mengumumkan pada masyarakat jika di Sukodono ada inovasi pelayanan ini?
12. Adakah hambatan-hambatan dalam inovasi pelayanan tersebut?
13. Prestasi apa saja yg didapat berkat adanya BMW?

Pedoman Wawancara

Informan : Masyarakat

Tema : Tanggapan Masyarakat Penerima Layanan Terhadap Inovasi Pelayanan BMW Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

1. Nama, umur?
2. Apakah anda pernah/sering menggunakan jasa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo? (tidak, alasannya?)
3. Pelayanan apa yang diajukan?
4. Apakah anda tau adanya pelayanan baru BMW dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?
5. Darimana anda mengetahuinya?
6. Apa manfaat yang didapatkan dari pelayanan baru tersebut?
7. Apa kritik dan saran terhadap masing-masing dari pelayanan baru tersebut?

Lampiran 6.2 Surat permohonan ijin melaksanakan penelitian Universitas Jember



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id-pengabdian.lp2m@unej.ac.id

Nomor : 1092/UN25.3.1/LT/2019
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

11 April 2019

Yth. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Sidoarjo
Di
Sidoarjo

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1330/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 9 April 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Benny Tio Rahmad
NIM : 150910201034
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Semeru XIX Blok Y/14 Sumbersari-Jember
Judul Penelitian : "Inovasi Aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) Berbasis *E-government* di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo"
Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo
Lama Penelitian : 3 Bulan (25 April-30 Juli 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Ketua
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik II,
Dr. Susanto, M.Pd.
NIP. 196006161988021001

Tembusan Yth
1. Camat Sukodono, Sidoarjo;
2. Dekan FISIP Universitas Jember;
3. Mahasiswa ybs. ✓
4. Arsip.



Lampiran 6.3 Surat rekomendasi penelitian BANGKESBANGPOL

**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Raya A. Yani No. 4 Telp./Fax. 031 8921954
SIDOARJO - 61211
www.bakesbangpol.sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 14 Mei 2019

Nomor : 072 / 511 / 438.6.5 / 2019
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan
An. Sdr. **BENNY TIO RAHMAD**

Kepada
Yth. 1. Sdr. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SIDOARJO
2. Sdr. CAMAT S U K O D O N O
di-
SIDOARJO

Berdasarkan Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur nomor : 070 / 4732 / 209.A / 2019 tanggal 14 Mei 2019 Perihal **Permohonan Rekomendasi Penelitian / Survey / Kegiatan / PKL / Magang**, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : **BENNY TIO RAHMAD**
Tempat/Tgl Lahir : Sidoarjo, 06 Juli 1997
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Kel/Ds. Sumberejo RT. 009 – RW. 002 Kec. Wonoayu Kab. Sidoarjo
Instansi/Fak/Jurusan : UNIVERSITAS JEMBER / LPPM
NIM : 150910201034 NIK : 3515100607770001
Judul : **INOVASI APLIKASI BMW (BERKAS MLAKU DEWE) BERBASIS E-GOVERNMENT DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO**

Peserta Penelitian : -
Pembimbing : Dr. ANASTASIA MURDYASTUTI, M.Si
Bidang : Sosial dan Politik
Tujuan : Permintaan Data dan Wawancara Keperluan : Skripsi
Lama Penelitian : 20 Mei 2019 s/d 20 Agustus 2019
Telepon - Hp : 0823 5922 9839 Email : benny10083@gmail.com

Untuk melakukan penelitian/survey/PKL/KKn/Magang di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat lokasi penelitian/survey/PKL/KKn/Magang.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan keamanan dan ketertiban didaerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah / pelajaran di sekolah / perguruan tinggi.
4. **Wajib** melaporkan hasil penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Sidoarjo dalam kesempatan pertama.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SIDOARJO
SEKRETARIS
Ub. Kesatuan Bangsa dan Kepegawalan


BENNY TIO RAHMAD, SH
Pemang. Tingkat I
NIP. 19628912198608 2 005
SIDOARJO

Tembusan :
Yth. 1. Sdr. Kepala Bappeda Kabupaten Sidoarjo
2. Sdr. Ketua LPPM Universitas Jember di Jember
3. Sdr. Yang Bersangkutan

Lampiran 6.4 Tanda terima surat penelitian oleh Kecamatan Sukodono



Lampiran 6.5 SOP Kecamatan Sukodono



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
KECAMATAN SUKODONO**

Jl. Raya Sukodono No. 30 Telp. (031) 880969
Email :Sukodono@sidoarjokab.go.id
SUKODONO - SIDOARJO

**TENTANG
PERUBAHAN KEPUTUSAN CAMAT SUKODONO**

NOMOR: 188/ 65 /438.7.10/2018

**TENTANG
STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR (SOP) PELAYANAN
DI KANTOR KECAMATAN SUKODONO**

CAMAT SUKODONO

Menimbang : Bahwa untuk menjamin kepastian penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan dengan baik sesuai ketentuan dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat di Kecamatan Sukodono, maka dipandang perlu menetapkan Standar Operasi dan Prosedur (SOP) Pelayanan dengan Keputusan CamatSukodono.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik;
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan lembaran Negara Nomor3866);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah No. 2 Tahun 2001 Tanggal 26 April 2001 Seri C);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2008 Organisasi dan Tata kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2008 Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo;
14. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Sidoarjo kepada Camat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan di Kecamatan Sukodono, sebagaimana tersebut pada Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan di Kecamatan Sukodono sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi:

1. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL);
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
3. Penerbitan Surat Pengantar Pindah;
4. Penerbitan Surat Keterangan Pencari Kerja;
5. Penerbitan Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
6. Pengesahan/ legalisir surat kependudukan (leges);
7. Penerbitan Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
8. Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Non Tingkat Non Perumahan dengan luas di bawah 400 M²;
9. Pengesahan Surat Keterangan Waris;
10. Penerbitan Surat Perubahan Hak atas Tanah ;
11. Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) usaha Mikro;
12. Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : S U K O D O N O

Pada Tanggal : 03 Januari 2018

CAMAT SUKODONO



MOH. AINUR RAHMAN, M.Si.

Pembina TK. 1

NIP. 19750422 199311 1 001

Lampiran 6.6 Launching Stempel Elektronik



Lampiran 6.7 PERBUP Sidoarjo No 52 Tahun 2016



BUPATI SIDOARJO
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI SIDOARJO
NOMOR 52 TAHUN 2016

TENTANG

PERUBAHAN KEDUA ATAS PERATURAN BUPATI NOMOR 29 TAHUN 2010
TENTANG TATA NASKAH DINAS DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN SIDOARJO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SIDOARJO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mengikuti dinamika perkembangan situasi dan kondisi saat ini, perlu penyempurnaan beberapa substansi Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2010 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur juncto telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

- 2 -

5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penyusunan Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
9. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 29 Tahun 2010 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 29) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 28 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 29 Tahun 2010 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015 Nomor 28).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS PERATURAN BUPATI NOMOR 29 TAHUN 2010 TENTANG TATA NASKAH DINAS DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO.

Pasal 1

Ketentuan Pasal 44 dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 29 Tahun 2010 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 29, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 28 Tahun 2015 (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015 Nomor 28), diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 44

- (1) Stempel untuk naskah dinas menggunakan tinta berwarna ungu dan dibubuhkan pada bagian kiri tandatangan pejabat yang menandatangani naskah dinas.
- (2) Naskah dinas dapat menggunakan stempel elektronik apabila sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (3) Stempel elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. data pembuatan Stempel Elektronik terkait hanya kepada Jabatan atau Perangkat Daerah yang berwenang;
 - b. data pembuatan Stempel Elektronik pada saat proses pembubuhan hanya berada dalam kuasa Penyetempel (Jabatan atau Perangkat Daerah);

- 3 -

- c. segala perubahan terhadap Stempel Elektronik yang terjadi setelah waktu pembubuhan dapat diketahui;
- d. segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Stempel Elektronik tersebut setelah waktu pembubuhan dapat diketahui;
- e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi keaslian Stempel Elektronik; dan
- f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penyetempel telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.

Pasal II

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Ditetapkan di S I D O A R J O
Pada tanggal : 20 September 2016

BUPATI SIDOARJO,

ttd

SAIFUL ILLAH

Diundangkan di Sidoarjo
pada tanggal 20 September 2016

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO,

ttd

VINO RUDY MUNTIAWAN
BERITA DAERAH KABUPATEN SIDOARJO TAHUN 2016 NOMOR 52

NOREG PERBUP : 52 TAHUN 2016

Lampiran 6.8 Dokumentasi Penelitian



