

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI ASPIRASI PUBLIK DAN PENGADUAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDRAP

Andi M. Zulfikar^{1*}, Mappamiring², Nasrulhaq³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study purposed to determine the attributes and aspiration information system innovation strategies public and complaints in managing public complaints at the communication Office and Sidrap regency informatics. The study used qualitative with the type of research descriptive. Data collection techniques were observation, interviews and documentation. The results of the study showed that the innovation in the information system for public aspirations and complaints was very helpful for the public convey aspirations and problems encountered relating to services the ease that was accepted by the community with this SIAPP innovation society could make complaints quickly. Simply opened the SIAPP website of the community to make complaints anytime and anywhere. The existence of this SIAPP innovation, the public services was more good.

Keywords: innovation, public services, siapp

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut dan strategi inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan dalam mengelola pengaduan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidrap. Jenis penelitian yang digunakan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan masalah yang dihadapi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Kemudahan yang diterima oleh masyarakat dengan adanya inovasi SIAPP ini masyarakat dapat melakukan pengaduan dengan cepat. Cukup membuka website SIAPP masyarakat sudah dapat melakukan pengaduan kapan pun dan dimana pun. Keberadaan inovasi SIAPP ini memberikan perubahan terhadap cara pandang masyarakat terhadap pelayanan publik kearah yang lebih baik.

Kata Kunci: inovasi, pelayanan publik, siapp

* andimzulfikar@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan adanya pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari Kabupaten Sidrap yang tengah melakukan berbagai percepatan dalam pelayanan publik.

Kementrian Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerapkan kebijakan sejak 2014 yang disebut dengan gerakan one agency one innovation. Kebijakan ini dikeluarkan sebagai jawaban untuk senantiasa meningkatkan pelayanan publik.

Seluruh instansi atau lembaga pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat sebuah ide baru dan kreatif sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Kurniawan,2017,p.569-586).

Seiring dengan berlakunya peraturan pemerintah No.38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah pada pasal 1 menyatakan inovasi daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan daerah. Kemudian dijelaskan pada pasal 2 yang menyatakan inovasi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah, sasaran inovasi daerah diarahkan

untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah.

Tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik sendiri merupakan tantangan bagi para birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal serta mampu melaksanakan fungsinya dengan baik. Mengingat dalam hal ini pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dalam setiap roda kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan keadilan sosial.

Menurut Sellang (2016) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik 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 yang diberikan langsung kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah untuk menuju pemerintah yang baik (Good Governance). Pelayanan publik

merupakan faktor yang sangat penting dalam pengelolaan pemerintah karena menyangkut kehidupan yang begitu luas. Pelayanan publik dan pelayanan umum yaitu sebagai bentuk jasa publik adalah tanggung jawab dari Instansi Pemerintah di tingkat Pusat, daerah, dan pada Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah.

Menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2018) Pelayanan publik adalah semua yang disiapkan oleh pemerintah atau pihak swasta karena pada umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi keinginannya kebutuhannya sendiri, kecuali secara bersama-sama untuk mencapai kesejahteraan sosial masyarakat.

Senada dengan Moenir dalam Mulyadi (2018) Pelayanan publik yaitu kegiatan yang dikerjakan sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu guna memuaskan keperluan masyarakat, sesuai dengan haknya. Semua yang menyangkut masyarakat yang dilaksanakan pemerintah adalah kegiatan dalam pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal MENPAN RB membuat regulasi yang berkaitan tentang standar pelayanan publik yang baik yakni Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 yaitu pertama, Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi siapapun pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Kedua, Waktu penyelesaian yang ditetapkan terhitung sejak saat pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Ketiga, Biaya pemberian pelayanan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan pada saat proses pemberian pelayanan. Keempat, Produk pelayanan Hasil pelayanan yang nantinya diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kelima, Penyediaan sarana dan prasarana yang baik/memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, Keenam, Kompetensi penyelenggaraan pelayanan hendaknya berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam penerapan pelayanan publik selalu ada permasalahan-permasalahan yang dihadapi birokrasi permasalahan pelayanan publik yang terjadi diantaranya yaitu pelayanan yang lambat, berbelit-belit, kurang profesional, kurang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan tersebut harus diatasi dengan berbagai terobosan-terobosan baru dalam bentuk inovasi.

Pemerintah Kabupaten Sidrap dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidrap mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik untuk memajukan daerah Kabupaten Sidrap dan mensejahterakan masyarakatnya. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18). 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, atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan peraturan Pemerintah Daerah melalui inovasi dalam UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014, menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Dari inovasi yang ada di Kabupaten Sidrap ialah inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan yang merupakan keluaran dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Sidrap dalam bidang pengelolaan pengaduan publik. Inovasi ini merupakan wujud dari upaya pemerintah Kabupaten Sidrap dalam menjawab permasalahan masyarakat terkait pelayanan publik.

Pugh dalam Rahayu (2015: 84), menyatakan inovasi adalah sebuah pengenalan atas fitur baru dalam organisasi. Inovasi dicerminkan oleh produk produk dan proses produksi baru, kemajuan dalam teknologi komunikasi, organisasi dan layanan baru disektor publik dan sektor non-profit.

Sedangkan menurut Zangwill (dalam Hisbani : 2015) menguraikan bahwa inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Perusahaan yang melakukan inovasi secara terus-menerus akan dapat mendominasi pasar, dengan kreasi, model dan penampilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan memunculkan keunikan produk yang sulit ditiru pesaing.

Bila sebelumnya masyarakat yang ingin melakukan pengaduan dapat menyalurkan aduannya pada inovasi layanan pengaduan online rakyat yang dikembangkan oleh Kementrian pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi atau menggunakan

layanan BARUGA yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi-Selatan. Namun untuk lebih memudahkan masyarakat dan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat dapat terkelola dengan baik sehingga dapat segera tersampaikan permasalahan tersebut kepada dinas terkait maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidrap membuat inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan.

Itulah yang menjadi salah satu keunikan dari Inovasi SIAPP ini yang berarti bahwa dengan keberadaan inovasi ini dapat menggantikan inovasi sebelumnya yaitu layanan BARUGA di tingkat provinsi dan LAPOR ditingkat pusat.

Inovasi adalah suatu penemuan berbeda dari yang pernah ada. Seseorang yang melakukan inovasi, maka ia dapat dikategorikan sebagai orang yang berdaya inovatif. Orang yang selalu berinovasi akan senantiasa berupaya melakukan yang terbaik, menjadi sesuatu yang baru/unik berbeda dari yang telah ada sebelumnya. Inovatif memiliki keterkaitan dari karakteristik wirausahawan memiliki kemampuan membawa sebuah perubahan di lingkungan sekitarnya. (Djamrut,2015,p.1472-1486).

Shapir dalam (Rahayu, 2015) secara tegas menyatakan bahwa inovasi merupakan suatu capability (kapabilitas). Bagi organisasi yang inovatif, seluruh aspek dari suatu kapabilitas harus dipertimbangkan. Inovasi sebagai suatu kapabilitas dapat dilihat dalam tingkatan pengembangan inovasi dalam dimensi penambahan nilai atau value added, dan kondisi kecanggihan atau sophistication. Pada tingkatan pertama, inovasi sebagai event, pada tingkatan kedua sebagai process, dan tingkatan ketiga, inovasi sebagai capability.

Adapun tipologi inovasi sektor publik menurut Halvorsen et al.,(2005,p.2-3) adalah pertama, a new or improved service (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) dalam hal ini misalnya kesehatan di rumah. Kedua, process innovation (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan. Ketiga, administrative innovation (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.Keempat, system innovation (inovasi sistem), adalah suatu sistem baru atau suatu perubahan.

Mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan interaksi. Kelima, *conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, contohnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing*. Keenam, *radical change of rational* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Namun pada praktiknya sosialisasi inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan belum maksimal disebabkan karena masih kurangnya masyarakat yang mengetahui keberadaan inovasi SIAPP ini sehingga adaun masyarakat yang masuk cenderung masih sedikit.

Secara tradisional, sektor publik adalah sektor yang relatif tidak leluasa dan "sekan" dalam berhubungan dengan inovasi, terutama apabila dibandingkan dengan sektor bisnis, atau bahkan dibandingkan dengan elemen masyarakat sipil sekalipun. Keengganan sektor publik dalam memanfaatkan inovasi ini erat kaitannya dengan sejarah dan karakteristiknya yang cenderung statis, formalistik, dan rigid, serta segala bentuk kekakuan yang melekat di dalamnya. Suwarno (2008).

Dalam penerapan sebuah inovasi melekat atribut dalam inovasi tersebut, atribut yang dimaksud ialah Menurut Rogers dalam (Basuki dkk,2019) sebagai berikut :Pertama, *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kedua, *Compaibility* atau Kesesuaian, inovasi juga memiliki sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantikan. Ketiga, *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang bisa menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Agar inovasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan maksimal dalam penerapannya maka dibutuhkan sebuah strategi inovasi dalam inovasi tersebut menurut Sangkala (2013) ada beberapa strategi inovasi sebagai berikut: Pertama, *Layanan terintegrasi*, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. kedua, *Desentralisasi pemberian layanan dan monitoring layanan*, akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat

dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis. Ketiga, Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antar publik dan swasta. Keempat, Pelibatan warga negara. Kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat didalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Kelima, Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. United Nation World Public Sector Report tahun 2004 mencatat penggunaan layanan berbasis internet untuk memotong red tape dengan cepat keseluruh sektor publik. Kontribusi internet untuk meyederhanakan dan memperbaiki cara warga Negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan entitas publik.

Adapun jumlah pengaduan yang masuk pada sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan sebanyak 53 aduan namun yang dijawab hanya 45 pengaduan 8 pengaduan sisanya tidak dijawab oleh admin SIAPP disebabkan karena diluar dari kewenangan pemerintah Kabupaten Sidrap.

Aduan yang di adukan oleh masyarakat pun sangat bervariasi seperti KTP, perizinan, dll. Namun memang yang paling banyak adalah aduan terkait perizinan. Semisal terkait perizinan pembuat sarang burung walet.

Terdapat beberapa penelitian yang dapat dijadikan landasan dalam melakukan penelitian ini salah satunya ialah penelitian (Anugraha, 2016) yang meneliti terkait pelayanan PINDU di Kabupaten Pinrang yang menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan pindu sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) namun meskipun demikian masih perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat agar makin mengoptimalkan inovasi program pindu.

Inovasi pengaduan pada dasarnya bukan suatu hal yang baru dalam pelayanan publik dan terdapat kemiripan dalam penelitian-penelitian sebelumnya terkait pelayanan pengaduan. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian

sebelumnya ialah penelitian ini lebih mengkaji upaya pemerintah dalam mengelola pelayanan pengaduan dengan baik sehingga nantinya berefek secara langsung kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian dekriptif. Adapun Teknik pengumpulan data utama adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi yang dimaksud adalah melihat kondisi di lapangan baik lingkungan penelitian maupun narasumber yang akan diwawancarai. Adapun wawancara dilakukan via daring dan langsung dengan berbagai narasumber. Informan tersebut meliputi Kepala Bidang pengelolaan informasi, komunikasi publik dan statistik, Admin Sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan dan pengguna SIAPP sebanyak empat orang. Adapun teknik dokumentasi yang dilakukan yaitu menggunakan perekam suara dan pengambilan gambar tempat penelitian dan informan yang diwawancarai. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kabupaten Sidrap, tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidrap sebab daerah inilah tempat diterapkannya inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan, sehingga

peneliti dapat memperoleh data-data dan informasi yang tepat dan sesuai kenyataan dari berbagai pihak terkait.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan selanjutnya dilakukan pengabsahan data dengan menggunakan hasil triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah dan pemerintah provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan pembangunan dan pengembangan sistem informasi, pengembangan dan pemeliharaan jaringan computer antar bidang, pengelolaan produksi informasi dan publikasi, pengelolaan dan pengembangan komunikasi publik, yang mana pada setiap kegiatan-kegiatan tersebut terbagi menjadi tiga bidang serta satu Sekretariat dan dikepalai oleh kepala bidang dari setiap bidangnya.

Sebagai lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidrap, maka

Diskominfo mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kabupaten Sidrap. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidrap saat ini berkedudukan dan menempati kantor dengan alamat Jl. Batu Lappa, Watang Pulu, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan merupakan aplikasi pengaduan yang dikembangkan oleh Dinas komunikasi dan informatika kabupaten sidrap, aplikasi ini khusus dibuat untuk menjadi tempat pengaduan masyarakat kabupaten sidrap.

Sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan adalah aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduannya. Sistem ini dapat diakses dengan menggunakan dua cara yakni Via Website dan SMS.

Dengan adanya inovasi SIAPP diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat sebab masyarakat selalu menuntut perubahan. Perubahan yang selalu membawa tuntutan yang semakin lebih bagus, demikian juga tuntutan perubahan oleh masyarakat yang semakin modern kepada para aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan yang

merupakan salah satu faktor menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara.

Tuntutan dan kebutuhan masyarakat merupakan tantangan bagi para birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Mengingat pelayanan publik tidak akan pernah terlepas dari setiap kegiatan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan keadilan sosial.

Selama ini keluhan akan pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat tidak dapat tersampaikan dengan baik sehingga perlu ada terobosan atau inovasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat tersebut.

Khususnya di Kabupaten Sidrap, partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pengaduan kinerja penyelenggara pelayanan masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena kurangnya respon oleh hampir semua tingkatan unsur pelayanan publik, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan ketua dari instansi atau organisasi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat

seringkali lambat atau bahkan diabaikan.

Selain itu, kurangnya penyampaian informasi kepada masyarakat seringkali berjalan lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat dikarenakan berbagai pihak yang terkait dalam pelaksana pelayanan terletak jauh dari masyarakat, sehingga masyarakat merasa sulit jika membutuhkan pelayanan tersebut.

Inovasi sitem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini diluncurkan pada maret 2019 sejauh ini masyarakat tidak terkendala prosedur yang ada, prosedur pengaduan sangat mudah untuk digunakan oleh masyarakat namun setelah melakukan observasi untuk mengamati pelaksanaan inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan, dibalik prosedur yang sangat mudah yang menjadi masalah sampai saat ini yang menyangkut inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan yakni terkait dengan jaringan di beberapa tempat di kabupaten sidrap yang belum memadai dan juga sosialisasi yang belum baik sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Inovasi tersebut.

Dalam melihat keberhasilan dari inovasi ini maka perlu alat ukur untuk melihat sejauh mana keberhasilan

inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan tersebut.

Hal ini searah dengan atribut inovasi dan strategi inovasi yang merupakan suatu cara atau landasan dalam mengukur keberhasilan suatu inovasi.

Dalam penelitian ini penulis mengambil teori dari Rogers dan Sangkala terkait dengan atribut inovasi dan strategi inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan.

Berdasarkan teori rogers ada beberapa atribut inovasi dalam melihat penerapan sebuah inovasi sebagai berikut: Kunggulan relatif, Kesesuaian dan Kerumitan.

Keunggulan Relatif

Keuntungan relatif merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam inovasi pelayanan publik yang digunakan untuk mengetahui suatu nilai kebaruan yang ada di dalam inovasi pelayanan publik yang merupakan suatu tolak ukur kinerja dalam pemerintahan dan masyarakat dapat melihat langsung kinerja pemerintahannya tersebut. Karena inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai kelebihan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat pada dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

Tingkat keuntungan yang diperoleh atau dihasilkan dari suatu inovasi yang dilakukan. Suatu inovasi dilakukan dengan tujuan yaitu untuk memberikan manfaat yang lebih besar dari pada jenis pelayanan publik yang sebelumnya pada pengguna atau penerima pelayanan dan menghasilkan suatu cara atau metode baru yang dapat mengatasi permasalahan yang terjadi sebelum adanya inovasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu siapp hadir untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan.

Berdasarkan wawancara dengan informan yang ada keuntungan relatif dari inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini ialah masyarakat dapat dengan cepat dapat dilayani pengaduannya hal tersebut dikarenakan inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan sendiri hanya dikhususkan untuk masyarakat kabupaten sidrap sehingga apa yang

menjadi pengaduan masyarakat dapat direspon dengan cepat oleh dinas terkait sesuai dengan aduan masyarakat.

Kesesuaian

Kesesuaian yaitu tingkat kesesuaian dengan nilai *value* pengalaman lalu dan kebutuhan dari penerima. Kesesuaian adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku pengalaman masa lalu. Sebagai contoh jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diterima dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai.

Tingkat kesesuaian antara inovasi dengan kondisi dan apa yang diharapkan masyarakat seperti faktor nilai, ide-ide yang telah diperkenalkan sebelumnya, serta apa yang dibutuhkan para adopter potensial. Teori Roger dalam tingkat kesesuaian dijelaskan bahwa dalam sebuah penerapan inovasi harus sesuai dengan kondisi dan harapan masyarakat.

Kesesuaian dengan kebutuhan merupakan sesuatu yang harus dipenuhi oleh seseorang. Kebutuhan masyarakat semakin lama akan semakin berkembang dan bertambah seiring dengan perkembangan jaman. Inovasi

dilakukan sebagai sebuah jawaban atas perkembangan kebutuhan masyarakat tersebut. Inovasi pelayanan publik SIAPP dapat dikatakan telah sesuai dengan kebutuhan dari penerima pelayanan yaitu masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan informan yang ada dapat disimpulkan bahwa Inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebab dengan adanya Inovasi SIAPP ini masyarakat terbantu dalam menyampaikan pengaduannya sebab sebelumnya bila kemarin masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduannya ataupun aspirasinya hanya bisa ia lakukan pada saat musyawarah perencanaan pembangunan (Musrembang) dengan adanya Inovasi SIAPP ini masyarakat dapat menyampaikan keluhannya kapanpun dan dimanapun.

Kerumitan

Kerumitan ialah tingkat kerumitan dari suatu inovasi untuk diadopsi, seberapa sulit untuk memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh adopter, maka semakin cepat inovasi diadopsi.

Kerumitan adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih besar dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun, karena sebuah inovasi yang menawarkan cara yang lebih baik dan lebih baru maka tingkat kerumitan ini pada dasarnya tidak menjadi suatu masalah yang penting.

Dalam Inovasi suatu gagasan atau ide baru yang tentunya biasanya menggunakan cara baru sehingga memiliki tingkat kerumitan yang berbeda dengan sebelum adanya inovasi.

Bila masyarakat memiliki kendala dalam mengakses ataupun menggunakan inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini tentu akan menjadi suatu permasalahan meskipun pada dasarnya sebuah inovasi tentunya tidak terlepas dari kesukaran sebab untuk mengubah kebiasaan masyarakat dibutuhkan waktu.

Berdasarkan wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa Kerumitan/kendala yang dialami oleh masyarakat kabupaten sidrap terkait dengan penggunaan Inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) ialah keterbatasan akses

jaringan internet sehingga masyarakat di beberapa kecamatan di kabupaten sidrap tidak dapat menggunakan aplikasi SIAPP ini dengan maksimal.

Padahal untuk menggunakan inovasi ini membutuhkan jaringan internet yang baik untuk dapat online dan membuka websitenya dan melakukan pengaduan sesuai yang menjadi permasalahan masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan teori dari Sangkalan ada beberapa strategi inovasi dalam melihat bagaimana penerapan sebuah inovasi seperti yang dapat dilihat sebagai berikut: layanan terintegrasi, monitoring layanan, kerjasama, pelibatan warga negara dan pemanfaatan teknologi.

Layanan Terintegrasi

Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Layanan kepada masyarakat pada inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini telah terintegrasi dengan website sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan sehingga memudahkan masyarakat dalam menyampaikan Aspirasi atau pengaduannya via

Handphone atau perangkat seluler lainnya.

Adanya website inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan yang menintegrasikan antara admin SIAPP dan Masyarakat sehingga dapat merespon aduan masyarakat secara cepat.

Berdasarkan wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan telah terintegrasi dengan baik dengan website yang ada sehingga masyarakat tinggal melakukan pengaduan dengan menggunakan website yang telah disediakan dengan adanya pengintegrasian dengan teknologi tersebut maka keluhan, aduan dan aspirasi masyarakat dapat diteruskan ke dinas terkait sehingga direspon secara cepat oleh dinas yang menjadi tujuan pengaduan.

Dengan adanya Inovasi Sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini maka masyarakat tidak perlu repot mendatangi instansi terkait untuk melakukan pengaduan, cukup melalui Handphone maka masyarakat dapat melakukan pengaduan kapanpun dan dimanapun.

Monitoring Layanan

Monitoring layanan adalah pemantauan proses perkembangan

aduan masyarakat dalam Inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) Monitoring layanan inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) dilakukan agar supaya inovasi ini dilaksanakan sesuai dengan Standar operasional yang ada.

Monitoring layanan, akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Monitoring Layanan dalam Inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ialah memantau sejauh mana perkembangan aduan masyarakat telah terjawab. Dalam hal ini Dinas komunikasi dan informatika memastikan bahwa pengaduan masyarakat dapat sampai ke SKPD terkait yang menjadi fokus dari pengaduan masyarakat tersebut.

Monitoring layanan adalah pemantauan proses pelaksanaan inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan dalam inovasi SIAPP. Monitoring layanan inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan dilakukan agar supaya program dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun, rencana harus dilakukan dengan alasan yang tepat sebagai upaya pencapaian yang optimal dari pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan wawancara dengan informan yang ada dapat diketahui bahwa Admin Dinas komunikasi dan informatika kabupaten sidrap selalu memantau perkembangan aduan masyarakat bahwa sejauh mana aduan tersebut telah terealisasi oleh SKPD terkait namun memang aduan atau aspirasi masyarakat yang masuk ke sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) tidak serta merta dapat direalisasikan secepatnya melainkan ada tingkatan aduan yang menjadi prioritas untuk direalisasikan dan juga berkaitan dengan kendala yang dialami dinas terkait semisal anggaran.

Monitoring layanan senantiasa juga dilakukan Kepala Bidang pengelolaan informasi, komunikasi publik dan statistik dimana admin sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan diberi tenggat waktu satu hari kerja untuk menjawab aduan masyarakat dan meneruskannya kepada dinas terkait.

Setelah itu memastikan aduan masyarakat tersebut dikerjakan oleh SKPD terkait dengan diberi tenggat waktu 3 hari kerja.

Kerjasama

Kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar

lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antar publik dan swasta.

Inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini membutuhkan kerja sama yang baik antara Diskominfo dengan SKPD Se-Kabupaten sidrap dengan harapan aduan atau aspirasi masyarakat dapat terlaksana dengan baik. Bila kerjasama ini dapat berjalan secara baik, maka suatu kelancaran di dalam berkomunikasi ataupun rasa tanggung jawab kepada masyarakat yang akan dilayani merasa puas atas pelayanan yang didapatkan.

Kerjasama dalam hal ini ialah keseluruhan manusia yang terlibat yang dapat berkoordinasi dengan baik untuk keberhasilan inovasi Sistem Informasi aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP). Dalam hal ini kerjasama antara Diskominfo dengan SKPD terkait supaya dapat memberikan kepuasan kepada publik.

Kerjasama merupakan suatu hal yang mendasar dalam inovasi SIAPP ini sebab banyak *stakeholder* yang terlibat dalam menyukseskan inovasi ini maka tanpa adanya kerjasama yang baik maka tentu pengelolaan pengaduan publik akan tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan informan yang ada dapat disimpulkan bahwa kerjasama antara Dinas Komunikasi dan informatika dengan SKPD Se-Kabupaten Sidrap telah berjalan dengan baik sehingga proses penanganan aduan atau aspirasi masyarakat dapat dengan cepat dikerjakan dengan baik oleh SKPD yang menjadi tujuan aduan, dengan demikian sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan yang dibuat Dinas komunikasi dan informatika kabupaten sidrap dapat memberikan manfaat sebaik-baiknya.

Pelibatan Warga Negara

Pelibatan warga negara adalah mengikutsertakan masyarakat dalam Inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP). Pelibatan warga negara berarti turut berperan serta dalam suatu kegiatan, salah satu strategi pemerintah mendorong dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam Inovasi Sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP).

Berbicara mengenai pelibatan warga negara berarti berbicara mengenai bagaimana cara mencapai suatu tujuan program dengan mengikutsertakan masyarakat untuk mencapai suksesnya program tersebut. Salah satu bentuk mengikutsertakan

masyarakat adalah memberikan kesempatan untuk mengontrol program pemerintah. Terkait dengan kontrol masyarakat.

Keterlibatan warga Negara sangat penting untuk melihat seberapa berhasil suatu inovasi sebab ukuran dari suatu keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari seberapa puas masyarakat dalam pelayanan tersebut.

Maka pelibatan warga negara dalam inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini begitu penting sebab masyarakat merupakan kunci dari inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini sebab masyarakat yang tentunya menggunakan inovasi ini.

Maka tentunya pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah Kabupaten Sidrap perlu untuk mendorong partisipasi masyarakat lebih jauh.

Berdasarkan wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa pelibatan warga negara sangat penting dalam mendukung keberadaan Inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan karena yang menjadi salah satu stakeholder dari Inovasi ini ialah masyarakat sehingga keberadaan masyarakat sangat penting karena tanpa adanya masyarakat yang melakukan pengaduan maka inovasi tersebut tidak dapat berjalan. Sehingga tentunya inovasi tersebut bisa dianggap telah

gagal dalam memenuhi ekspektasi publik.

Pemanfaatan Teknologi

Pemanfaatan teknologi adalah mendayagunakan teknologi internet untuk mendukung pelayanan pengaduan masyarakat kabupaten sidrap. Sebagai upaya untuk mendorong terciptanya layanan layanan pengaduan yang cepat dan baik, pemerintah memanfaatkan teknologi yaitu pengelolaan pengaduan yang berbasis website.

Teknologi internet inilah yang dimanfaatkan pemerintah dalam menjawab dan menindak lanjuti permasalahan masyarakat. Penerapan teknologi internet di bidang pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pengaduan merupakan usaha pemerintah memberikan pelayanan yang baik dan cepat.

Pemanfaatan teknologi dalam inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini tentunya sangat penting sebab inovasi ini berbasis website dan untuk mengaksesnya tentu harus terkoneksi dengan internet.

Berdasarkan wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa dalam hal pemanfaatan teknologi masyarakat kabupaten sidrap masih terkendala dengan masalah jaringan internet yang masih belum memadai

sebab di beberapa tempat dikabupaten sidrap masih mengalami *Blank Spot* sehingga masyarakat tidak dapat mengakses aplikasi SIAPP ini dan juga keterbatasan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi dikarenakan tidak mengerti cara memakai teknologi tersebut sehingga yang menggunakan inovasi ini lebih banyak diakses oleh mereka yang dapat dikategorikan remaja adapun masyarakat yang sudah berumur tidak dapat mengakses inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini dengan baik.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif penelitian diatas dengan menggunakan teori Rogers dan Sangkala diperoleh hasil bahwa melalui inovasi SIAPP segala bentuk permasalahan masyarakat tentang pelayanan publik dapat direspon dengan cepat oleh dinas terkait dan dengan kehadiran inovasi ini dapat diakses kapan pun dan dimana pun tanpa harus ke dinas terkait atau menunggu musyawarah perencanaan pembangunan (MUSRENBANG). Meskipun pada kenyataannya masih ada beberapa kendala yang masih dihadapi oleh Dinas komunikasi dan informatika dalam inovasi SIAPP ini.

Secara administratif ada pemberian pemahaman lebih mendalam kepada masyarakat, kebijakan yang

diterapkan berbeda dengan yang dulu dan dapat digunakan dalam waktu yang lama tidak hanya itu adanya kerjasama dalam pengembangan inovasi dengan berbagai *stakeholder* maka pelayanan publik saat ini sudah sangat berkembang disisi lain adanya kemudahan pelayanan akan mendorong peran serta masyarakat dalam upaya memperbaiki pelayanan publik.

KESIMPULAN

Adapun perbedaan mendasar yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor ataupun menunggu musrenbang untuk menyampaikan aspirasi maupun aduannya namun cukup melalui smartphone maka masyarakat dapat menggunakan inovasi tersebut secara online kapanpun dan dimanapun.

Dengan adanya inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan yang berbasis website ini sangat mendorong partisipasi masyarakat dalam berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Meskipun demikian memang yang menjadi kendala utama inovasi ini ialah masih terdapatnya beberapa kecamatan di Kabupaten Sidrap yang belum memiliki jaringan yang baik padahal

inovasi ini sangat membutuhkan jaringan internet dalam mengaksesnya sehingga perlu adanya kerjasama antara pemerintah daerah Kabupaten Sidrap dengan provider internet dan juga tentunya sosialisasi yang baik dengan menggunakan social media yang ada sehingga inovasi sistem informasi aspirasi publik dan pengaduan ini dapat dikenal oleh masyarakat.

Halvoresen, T & Roste, R (2005). Innovation in the public sector on differences between public and private sector innovation, 2-3.

Basuki, dkk. 2018. *Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Si-Cakep) Di Kabupaten Wajo Sulawesi selatan*. *Matra Pembaruan*, 2(3). Hal 207-216.

Sangkala. 2013. *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.

REFERENSI

- Kurniawan, R.C. (2016). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. *Fiat justicia journal of law*, 10(3), 569-586.
- Sellang, K. (2016) *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Mulyadi, R & Darmawansyah. (2018). *Penerapan kebijakan E-Demokrasi dalam konsep smart city di kota Bandung*. Vol .2.No.2 hal.389-405
- Rahayu, A. 2015. *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers).
- Hisbani, dkk . 2015. *Penerapan inovasi pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Enrekang*. *jurnal ilmu administrasi public* Vol.1 No.3.hal 265-277.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press
- Erawati Djamrut, D. (2015). *Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang Kota Samarinda*. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*. 3(3), 1472-1486.