

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan permasalahan yang diangkat, terdapat beberapa teori serta konsep yang digunakan sebagai acuan dalam proses pembahasan hasil penelitian. Selain menjelaskan teori yang akan digunakan, dalam bab ini juga akan ditampilkan beberapa penelitian terdahulu yang didapat dari bahan bacaan jurnal, buku, dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai Inovasi Pelayanan Bank Sampah. Adapun teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Inovasi Pelayanan Publik

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada sub-bab ini dijelaskan mengenai studi terdahulu, yang dimana berisi tentang hasil penelitian terdahulu, fokus penelitian yang sejenis. Selain dari pada itu, hasil penelitian terdahulu ini juga menjadi bahan acuan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini. Berikut tabel yang menerangkan tentang penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Terkait Inovasi Pelayanan Bank Sampah melalui Program Aplikasi Sistem Sadar dan Peduli Lingkungan Kota Denpasar

No	Penulis/Tahun/ Judul/jurnal	Problematic	Metode Penelitian	Hasil	Relevensi	GAP/ Perbedaan
1	Media Sucahya, Sigit Surahman 2017 Difusi Inovasi Program Bank Sampah (Model Difusi Inovasi Pemberdayaan Masyarakat dalam Pengelolaan Bank Sampah Alam Lestari di	1. Permasalahan samapah yaang berdambak kepada lingkungan apabila sampah tersebut tidak dikelolah dengan baik 2. Jurnal ini bertujuan untuk melihat	1. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif 2. Jenis data yang digunakan adalah Data Primer dan Data Sekunder	1. Bank Sampah arum Lestari mampu memberikan pemerdayaan kepada ibu-ibu didalam pengelolaan sampah menjadi kerajinan 2. Keberhasilan suatau inovasi ditentukan dari penerima inovasi	Penelitian ini penting didalam proses Skripsi saya, sebagai pandangan perspektif, dasar teoritis, dan juga sebagai pandangan terkait Difusi Inovasi	Penelitian ini menyorot terkait Difusi inovasi Bank Sampah di Kota Serang Provinsi Banten sementara penelitian saya akan melihan inovasi didalam pengelolaan bank sampah oleh pemerintah dan bagaimana bank sampah tersebut

	<p>Kota Serang Provinsi Banten)</p> <p>Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 8, Nomor 1, Juni 2017, hlm. 63-79</p>	<p>difusi inovasi pengelolaan bank sampah sebagai langkah pemanfaatan sampah menjadi kreatifitas</p>	<p>berupa Penelitian Pustaka</p>	<p>sendiri, adopsi inovasi yang dilakukan tersebut menunjukkan keberhasilan karena semula masyarakat tidak mau bergabung dengan bank sampah sampai akhirnya masyarakat menggap bahwa ini merupakan tambahan pemasukan untuk masyarakat sendiri</p>	<p>pengelolaan bank sampah</p>	<p>dapat terintegrasi secara IT kepada para pengguna di era Smartphone sekarang ini</p>
2	<p>Jailan Sahil, Mimien Hanie Al Muhdar, Fachtur Rohman, Istamar Syamsuri</p> <p>2016</p> <p>Sistem Pengelolaan dan Upaya Penanggulangan Sampah di Kelurahan Dufa-Dufa Kota Ternate</p> <p>Jurnal BIOeduKasi, Vol 4 No 2 Maret 2016</p>	<p>1. Pengelolaan sampah yang dilakukan belum optimal, mulai dari masalah pengangkutan sampah, pengelolaan sampah.</p> <p>2. Kurangnya kesadaran masyarakat didalam memilah sampah.</p>	<p>Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis data distribusi frekuensi dengan dilakukan analisis terhadap sistem pengelolaan sampah di Kelurahan DufaDufa.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pengelolaan persampahan di Kota ternate belum cukup baik, beberapa faktor yang mempengaruhi sistem pengelolaan sampah di Kelurahan Dufa-Dufa masih mengalami permasalahan yakni budaya sikap dan perilaku masyarakat, timbunan dan karakteristik sampah, serta sarana pengumpulan, pengangkutan, pengelolaan dan pembuangan akhir sampah.</p>	<p>Jurnal ini penting didalam penelitian skripsi saya, karena bisa memberikan gambaran partisipasi masyarakat sayang diperlukan didalam pengelolaan sampah kesadaran masyarakat akan mendukung program pemerintah</p>	<p>Jurnal ini membahas terkait pengelolaan sampah dan juga penanggulangan sampah terkait kesadaran masyarakat di Kelurahan Dufa-Dufa Kota Ternate Sementara penelitian saya juga melihat partisipasi masyarakat tetapi didalam penggunaan aplikasi Sidarling Kota Denpasar</p>
3	<p>Meilisa Dwiyantri Marali, Fajar Pradana, Bayu Priyambadha</p> <p>2018</p> <p>Pengembangan Sistem Aplikasi Transaksi Bank Sampah Online</p>	<p>1. Administrasi Bank Sampah yang masih bersifat manual sehingga sulit didalam update tabungan dan banyaknya kesahan</p>	<p>Metode Waterfall. Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini adalah studi literatur, analisis kebutuhan, Perancangan sistem,</p>	<p>Hasil penelitian ini menggambarkan Sistem bank sampah dikembangkan dengan berbasis web dan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Dalam membaca dan menentukan lokasi penjemputan</p>	<p>Penelitian ini penting bagi penelitian saya karena dari penelitian ini saya bisa melihat model pengelolaan aplikasi yang</p>	<p>Penelitian ini dilakukan sebagai rancangan BSM malang yang dibuat untuk efektifitas bank sampah sedangkan penelitian saya ingin melihat inovasi yang dibuat oleh pemerintah</p>

	<p>Berbasis Web (Studi Kasus : Bank Sampah Malang)</p> <p>Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 11, November 2018</p>	<p>penginputan data</p> <p>2. Kendala dari BSM sendiri yaitu mengalami kesulitan memberikan informasi kepada masyarakat karena tidak ada jaringan khusus</p>	<p>implementasi, pengujian, dan pengambilan keputusan dan saran.</p>	<p>digunakan fitur pada Google Maps API. Dimana server uang dibuat tersebut akan terdapat beberapa aktor didalam pengelolaannya dari segi implementasi aplikasi sendiri sudah cukup memberikan bantuan didalam pengelolaan bank sampah</p>	<p>digunakan oleh BSM malang sebagai bahan perbandingan didalam penelitian saya</p>	<p>didalam pengelolaan bank sampah dan peningkatan partisipasi masyarakat</p>
4	<p>Rizka Firdausia, Fitri, Nurul Umi Ati, Suyeno</p> <p>2019</p> <p>Implementasi Kebijakan Pemerintah dalam Inovasi Pengelolaan Sampah Terpadu</p> <p>Jurnal Respon Publik, Volume 13, No. 4, Tahun 2019, hal 12-18</p>	<p>1. Meningkatnya volume sampah setiap waktu menjadi permasalahan di setiap daerah khususnya Mojekerto</p> <p>2. Meningkatnya sampah membuat timbunan semakin banyak di TPA</p> <p>3. Salahsatu cara untuk menagni permasalahan peningkatan tumpukan sampah di TPA yaitu dengan membuat inovasi pengelolaan TPA</p>	<p>Jenis penelitian yang dilakukan adalah Deskriptif-Kualitatif Dengan teknik wawancara, observasi dan juga dokumentasi</p>	<p>Hasil penelitian secara keseluruhan Taman TPA Randegan Kota Mojokerto untuk mengimplementasikan kebijakan pemerintah dalam inovasi pengelolaan sampah yaitu dengan adanya program pengelolaan sampah basah dan sampah kering, taman dan edukasi yang diharapkan bisa menjadi tolak ukur dalam mengatasi masalah sampah. Faktor pendukung penelitian ini meliputi lingkungan kerja, motivasi kerja, kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni. Kemudian faktor penghambat jumlah hewan, bau sampah, lahan parkir, wifi tidak berfungsi, letak banner dan brosur. Hal tersebut perlu dijadikan bahan koreksi bagi Taman Tempat Pembuangan Akhir (TPA)</p>	<p>Jurnal ini penting bagi penelitian skripsi saya dikarenakan teori yang digunakan memiliki kesamaan pada penlitian saya sehingga dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk mendukung hasil penelitian skripsi saya</p>	<p>Penelitian ini menyoroti terkait pengelolaan TPA sementara penelitian saya akan membahas terkait pengelolaan bank smpah yang terintegrasi dengan pemerintah melalui inovasi aplikasi</p>

				Randegan Kota Mojokerto.		
5	Hayat, Hasan Zayadi 2018 Model Inovasi Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Jurnal Ketahanan Pangan, Vol 2, No 2, Desember 2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permasalahan yang ada selama ini sampah hanya diangkut tidak dipilah terlebih dahulu selanjutnya dibiarkan di TPA dan dibakar 2. Mitra belum melaksanakan tugasnya dengan baik didalam pengelolaan sampah 3. Cara mengolah sampah sehingga dapat bermanfaat tanpa merusak lingkungan 	Deskriptif – Kualitatif dengan model pelatihan pengelolaan sampah yang dilakukan peneliti dengan mitra	Model ipteks yang akan ditransfer pada Mitra adalah recycle drum yang rakitan dengan standar pengelohan. Tabung ini ini merupakan modifikasi dari drum plastik yang dioperasikan dengan cara penampungan sampah organik dengna mengendapkan didalam tabung yang tertutup rapat dengan mengambil tetes sampah yang sudah terendap berbentuk cairan. Penutup pada recycle drum sebagai penutup untuk menghindari bau dari pengolahan sampah. Pembuangan metan berfungsi untuk melakukan transmisi sampah organik yang ada didalam tabung untuk menghasilkan pupuk cair organik. Penyangga berfungsi sebagai penahan pembuangan metan dan saringan atau ruang bagi sampah organik. Sementara selang control sebagai penyalur hasil pupuk organik dari dalam tabung sampah yang dihasilkan.	Penelitian ini memberikan gambaran serta pandangan terkait pengelolaan sampah yang nantinya bisa dijadikan acuan pertanyaan lebih lanjut terkait produk dari bank sampah yang akan diteliti	Penelitian ini hanya menyerot pada inovasi pengelolaan sampah saja bukan memberikan gambaran pengelolaan bank sampah sedangkan penelitian saya akan memberikan pengenalan inovasi pengelolaan bank sampah oleh pemerintah
6	Prisa Ambar Shentika 2016 Pengelolaan Bank Sampah Di Kota Probolinggo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu adanya perubahan paradigma didalam pengelolaan sampah dari kumpul – angkut – 	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, penelitian ini beusahan untuk mengeksplorasi pengelolaan	pengelola Bank Sampah Maspro Mesra melaksanakan dua jenis tabungan yakni tabungan individu dan tabungan kolektif. Pada awal	Penelitian berguna untuk penyusunan skripsi penulis untuk mengkaji terkait	Penelitian ini membahas pengelolaan bank sampah yang mana didalamnya bank sampah tersebut terdapat kegiatan pengelolaan sampah

	Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan, Vol 8 No 1 Maret 2016	<p>buang menjadi pengelolaan sehingga menghasilkan sesuatu yang dapat digunakan</p> <p>2. Konser pengelolaan 3R menjadi salah satu langkah yang bagus didalam pengelolaan sampah</p>	bank sampah di probolinggo	<p>pembentukannya Bank Sampah Maspro Mesra mendapatkan pendampingan dari Bank Danamon Kota Probolinggo sebagai salah satu bentuk CSR (Coorporate Social Ressonpability). Penerapan konsep 3R di Kota Probolinggo berjalan cukup baik. Pemerintah Kota Probolinggo aware terhadap kebersihan lingkungan masyarakat melalui pengelolaan sampah.</p>	teoretis, sebagai bahan bacaan yang digunakan didalam tinjaun pustaka	berbasis partisipasi masyarakat sementara penelitian saya terkait inovasi pemerintah didalam pengelolaan bank sampah
7	<p>Hendrysan Krisna Kurniawan</p> <p>2016</p> <p>Studi Deskriptif Strategi Public Private Partnership Pengelolaan Sampah di TPA Benowo Kota Surabaya Depok</p> <p>Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 4, Nomor 2, Mei-Agustus 2016</p>	<p>1. Semakin terbatasnya lahan TPA di kota besar menyebabkan terjadinya permasalahan baru.</p> <p>2. Meningkatnya volume sampah kota surabaya sementara lahan TPA semakin berkurang</p> <p>3. Pemerintah perlu melakukan kerja sama dengan pihak swasta didalam pengelolaan sampah</p>	Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan strategi Public Private Partnership untuk menemukan solusi terhadap masalah pengolahan limbah di TPA Benowo, Kota Surabaya dengan menggunakan model Build Operate Transfer yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dengan Landscaper yang bekerja di PT. Sumber Organik berjalan sesuai perjanjian kontrak yang disepakati, selama 20 tahun.</p>	<p>Penelitian ini diperlukan untuk mendukung didalam memberikan wawasan terkait kemitraan antara swasta dengan pemerintah didalam suatu pemecahan permasalahan lingkungan</p>	<p>Didalam penelitian membahas terkait pengelolaan sampah dengan bermitra menggunakan konsep privat partnership sementara didalam penelitian saya saya melihat inovasi yang dibuat pemerintah didalam mengelola bank sampah yang ada</p>
8	<p>Adi Firmansyah, Winar Nur Aisyah Fatimah, Ulfah Mubarakah</p> <p>2016</p>	<p>1. Sering terjadi banjir karena kurangnya kesadaran masyarakat didalam</p>	Desai penelitian yang digunakan yaitu kajian Descriptive research	<p>Hasil penelitian menunjukkan,</p> <p>1. Terciptanya kesadaran masyarakat terkait</p>	Artiker ini penting didalam penelitian saya sebagai bahan kajian	<p>Didalam penelitian ini membahas terkait bank sampah didalam meningkatkan partisipasi</p>

	<p>Inovasi Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat (Innovation of Garbage Management Base of Community)</p> <p>Prossiding Seminar Nasional Hasil-Hasil PPM IPB 2016, hlm 184-197</p>	<p>membuang sampah</p> <p>2. Bahwa pengelolaan sampah bukan hanya kewajiban pemerintah saja tetapi masyarakat juga harus memiliki kesadaran didalam pengelolaan sampah</p>	<p>dengan metode survei langsung kelokasi penelitian.</p>	<p>pengelolaan sampah yang baik;</p> <p>2. Jumlah nasabah Bank Sampah terus meningkat setiap bulannya;</p> <p>3. Terjadi peningkatan pendapatan kelompok pengelola Bank Sampah dan nasabahnya;</p> <p>4. Berjalannya usaha kerajinan berbahan sampah yang dikelola oleh ibu-ibu di Desa Karanganyar;</p> <p>5. Terbangunnya kemitraan para pihak yang terkait dalam pengelolaan sampah.</p>	<p>kepuustakaan pengelolaan bank sampah</p>	<p>masyarkat didalam memilah sampah sementara didalam penelitian saya akan melihat bagaimana inovasi pemerintah didalam mengakomodasikan bank sampah sehingga program bank sampah dapat terintegrasi dengan pemerintah secara langsung</p>
9	<p>Yeyen Komalasari, Eka Putri Suryantari, Ni Ketut Martini</p> <p>2018</p> <p>Pendekatan Komprehensif Bank Sampah Sebagai Alternatif Pengelolaan Sampah</p> <p>Prossiding LP2M-UNDHIRA Bali 2 November 2018</p>	<p>1. Perubahan paradigma pandangan masyarakat terhadap sampah bahwa sampah bisa ditukarkan dengan uang melalui bang sampah</p> <p>2. Perlu adanya pendekatan Komprehensif terkait pengurangan sampah dan kesadaran pentingnya bank sampah</p>	<p>Penelitian ini dilakukan dengan metode Pengabdian</p>	<p>Pengelolaan bank smapah harus dilakukan secara bijak bahwa bank sampah juga memerlukan perhatian dari pemerintah kurangnya perhatian tersebut menyebabkan bank sampah tidak dapat menjadi sarana untuk penurunan limbah sampah rumah tangga.</p>	<p>Penelitian ini akan digunakan didalam latar pelakang sebagai pendukung data terkait pengelolaan sampah di kota denpasar serta potensi bank sampah yang ada di kota denpasar sebagai studi kasus penelitian terkait inovasi</p>	<p>Penelitian ini membahas terkait bank smpah harus diberikan pelatihan sementara penelitian saya akan membah terkait inovasi didalam menghubungkan bank sampah dengan pemerintah kota denpasar</p>
10	<p>Robi Cahyadi Kurniawan</p> <p>2016</p>	<p>1. Meningkatnya taraf hidup masyarakat menuntuk</p>	<p>Penelitian ini dilakukan dengan metode Kualitatif</p>	<p>Inovasi pelayanan publik menjadi tugas pemerintah didalam emmberikan</p>	<p>Penelitian ini penting untuk mendukung</p>	<p>Pada penelitian ini membahas terkait inovasi pemerintah secara menyeluruh</p>

	<p>Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (<i>Innovation Quality Public Services Local Government</i>)</p> <p>Jurnal Ilmu Hukum FIAT JUSISIA Volume 10 Issue 3, July-September 2016</p>	<p>perbaikan sektor pelayanan publik</p> <p>2. Pemerintah harus selalu berinovasi untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat</p>	<p>dengan pendekatan Deskriptif</p>	<p>pelayanan prima dengan membuat berbagai trobosan baru mulai yang mana inovasi tersebut membuat setiap kegiatan pemerintah terlaksana dengan mudah sementara didalam pembaruan tersebut pemerintah tidak harus bekerja sendiri pemerintah bisa memberikan tugasnya kepada pihak swasta didalam mengelolah sumberdaya yang ada sehingga pemerintah tidak harus bekerja sendiri.</p>	<p>penelitian saya karena didalam penelitian ini saya bisa melihat kerangka inovasi dari pemerintah</p>	<p>sementara penelitian saya hanya melihat inovasi pemerintah dari segi kebersihan lingkungan.</p>
--	--	---	-------------------------------------	--	---	--

Sumber: Data Sekunder, diolah.

2.2 Inovasi

2.2.1 Inovasi Pelayanan Publik

Program aplikasi SiDarling merupakan metode yang digunakan untuk mengontrol dan mengintegrasikan Bank Sampah yang berda di Kota Denpasar dengan Pemerintah Kota. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan penulis maka tujuan dari bab ini adalah memaparkan dasar teoritis yang digunakan untuk mengkaji permasalahan yang akan dijawab pada bab selanjutnya. Aplikasi ini merupakan upaya pemerintah didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat untuk memudahkan mengakses informasi, dan juga memberikan trobosan baru didalam meningkatkan partisipasi masyarakat didalam penukaran sampah pada Bank Sampah.

“Inovasi didalam sektor publik bukanlah hal yang baru yaitu secara historis dimulai pada tahun 1980 yang dikenal dengan sebutan *Reinventing Governance* atau dikenal juga dengan *New Publik Management*. *New Publik Management* (NPM) adalah soal sistem management desentralisasi dengan perangkat

manajemen yang tersusun secara baru seperti *Controlling, benchmarking, and lean management.*”²⁸

Setelah dua dekade, perhatian akan inovasi pada sektor publik kembali menjadi fokus setelah dunia mengalami globalisasi, ditandai dengan kemunculan teknologi informasi dan komunikasi yang mana hal tersebut secara khusus merubah tatanan kehidupan masyarakat secara drastis. *Urgensi*, inovasi berkaitan dengan perubahan sistem yang diharapkan mampu membawa dalam suatu kondisi yang lebih baik. Didalam dunia pemerintahan sendiri inovasi sangat diperlukan untuk menciptakan pelayanan secara prima untuk seluruh masyarakat. Penerapan inovasi dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman.

2.2.2 Pengertian Inovasi

Inovasi (*innovation* dan *innovate*, yang berasal dari bahasa Latin *innovare*), berarti berubah sesuatu menjadi baru. Dalam bahasa Inggris, inovasi merupakan kosakata yang baru muncul setelah abad ke XVI, yang saat itu diasosiasikan secara negative sebagai *“troublemaker”* dan revolusioner. Istilah *innovative* mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke-17, atau sekitar 100 tahun kemudian.²⁹

Menurut Dobni dalam Noor menyatakan bahwa

“Definition of inovativeness was multi-dimensional, as was their construct which included the dimensions of product, market, process, behavior and strategic innovation”. (Inovasi bersifat multi-dimensional, demikian pula konstruksinya yang mencakup dimensi produk, pasar, proses, perilaku, dan inovasi strategis).³⁰

²⁸ Denhardt, J.V, 2003, *The New Publik Service*. Amerika:M.E Sharpe, hlm 42

²⁹ Noor, Irwan, *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang: UB Press,2017) Hlm. 80

³⁰ Ibid, Hlm. 82

Dalam Undang-undang Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi adalah kegiatan kajian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan-gagasan baru, produk, metode atau bentuk pelayanan.³¹ Kemudian pernyataan lain menjelaskan bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik.³² Damapaour yang dikutip Suwarno mengatakan bahwa

“Sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi, proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi sebuah inovasi.”³³

Inovasi adalah perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek. Dengan demikian, kata kunci dalam inovasi adalah perubahan. Perubahan dapat diimplementasikan dalam kaitannya dengan semua jenjang dan sektor di bidang yang bersangkutan. Perubahan dapat terjadi secara kebetulan dan tidak sistematis, tetapi agar perubahan dapat disebut sebagai inovasi,

³¹ Ibid, Hlm. 84

³² Muluk, Khairul, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah* (Malang: Bayumedia, 2008), Hlm. 43

³³ Suwarno, Yogi, *Inovasi di Sektor Publik* (Jakarta: STIA-LAN Press, 2008) Hlm. 10-1185

makan perubahan tersebut harus mengandung unsur kesadaran dan perenungan yang kuat.³⁴

Pemikiran terkait inovasi dilandasi karena pemerintah daerah harus mampu memberikan solusi terbaik akan hadirnya desentralisasi yang mengharuskan pemerintah untuk memiliki trobosan didalam penanganan daerahnya sendiri. Kementerian PANRB “memaksa” agar inovasi pelayanan publik terus berkembang menuju tumbuh sebagai budaya organisasi melalui penerapan kebijakan “*One Agency, One Innovation*” yaitu

“Setiap kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah wajib untu menciptakan minimum satu inovasi pelayanan publik setiap tahun yang sejalan dngan kewajiban memunculkan “Quick Wins” sebagai persyaratan pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan kementerian/lembaga Pemerintah Daerah”.³⁵

Menekanan dari Aplikasi Sinstem Informasai Sadra dan Peduli Lingkungan ini adalah penggunaan Aplikasi Elektronik untuk mengakses Bank Sampah serta pencatatan tabungan sampah dilakukan secara online serta aplikasi ini juga memberikan integrasi antara pemerintah dengan masyarakat melalui reward yang didapat nantinya akan diberikan berupa pelayanan publik pada instansi pemerintahan lainnya.

Keuntungan dengan adanya Aplikasi SiDarling bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses lokasi bank sampah dan memudahkan masyarakat untuk memilah sampah rumah tangga. Jadi disini masyarakat disuguhkan berbagai infor

³⁴ Noor, Irwan, Op cit. Hlm. 84-85

³⁵ Kementerian Sekretariat Negara RI. 20 September 2018. *Kemensetneg Terima Piagam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik*.

https://www.setneg.go.id/baca/index/kemensetneg_terima_piagam_top_99_inovasi_pelayanan_public. Diakses pada 27 Oktober 2019

mengenai bank sampah yang terdapat dikota Denpasar. Menurut David Albury mendefinisikan inovasi sebagai gagasan yang berhasil. dengan menjelaskan bahwa:³⁶

“Successful innovation is the creation an implementation of new processe, products, servive, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality.” (Inovasi yang sukses adalah suatu penciptaan dan implementasi proses baru, produk, layanan, dan metode pengiriman yang berakibat signifikan perbaikan serta efesiensi, efektifitas atau kualitas).

Inovasi memberikan perubahan layanan ataupun proses yang sebelumnya telah ada dengan menggunakan cara yang lebih baik untuk memenuhi tantangan baru serta kebutuhan. Inovasi tekadang dipandang sebagai salah satu beban atau menjadi pilihan bagi pemerintah untuk menjalankannya. Pelaksanaan inovasi pengelolaan bank sampah dengan aplikasi SiDarling untuk meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan pengelolaan bank sampah, mengingat sekarang ini pemerintah dituntut untuk selalu memberikan terobosan baru terkait keberlanjutan setiap program yang telah dibuat sehingga hal tersebut akan berdampak kepada keadaan masyarakat.

Peran masyarakat secara aktif menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penerapan pengelolaan bank sampah berbasis aplikasi *sidarling* dimana masyarakat harus lebih aktif didalam memilah sampah untuk ditukarkan pada bank sampah yang diharapkan mampu untuk mengurangi Volume sampah pada TPA. Aplikasi ini diharapkan nantinya dapat memberikan dampak positif terhadap partisipasi masyarakat didalam memilah sampah.

Inovasi merupakan suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan perlatan baru dalam lingkup kerja di instansi tertentu dengan

³⁶ Albury, David, *Innovation in the Public Sector* (London: Admiralty Arch,2003) hlm. 3

didukung oleh instansi lainnya yang terkait dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumberdaya sosial, sumberdaya pegawai dan sumberdaya kelembagaan.³⁷ Penjelasan ini kemudian dilengkapi dengan pengertian lain tentang inovasi yang mengatakan bahwa inovasi tidak hanya baku pada barang hasil produksi atau benda saja melainkan juga berupa keputusan atau kebijakan dari suatu pemerintah daerah baik berupa Peraturan Daerah maupun Surat Keputusan (SK).³⁸

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kunci dari inovasi adalah suatu pembaharuan baik melalui ide, praktik, benda maupun sampai pada kebijakan atau peraturan yang dibuat pemerintah. Oleh sebab itu, Suwarno menyebutkan bahwa inovasi tidak akan lepas dari:³⁹

1. Pengetahuan baru
Inovasi tidak akan lepas dari pengetahuan baru, karena inovasi hadir dalam sistem sosial sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat. Salah satu faktor penting perubahan sosial adalah pengetahuan baru.
2. Cara baru
Inovasi dapat pula dikatakan sebagai cara baru bagi seseorang atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau sebagai pemecah masalah.
3. Objek baru
Sebuah inovasi merupakan objek baru bagi penggunaannya, baik itu berwujud maupun tidak berwujud.
4. Teknologi baru
Tidak sedikit inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi, karena inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi.
5. Penemuan baru
Sangat jarang ada kasus kemunculan inovasi sebagai sebuah kebetulan, karena inovasi merupakan sebuah penemuan baru, tetapi tidak semua penemuan baru dapat disebut sebagai inovasi.

³⁷ Said, M. Mas'ud, *Birokrasi di Negara Birokratus*. (Malang: UMM Press, 2007), Hlm. 27

³⁸ Susanto, *60 Management Gems*. (Jakarta: Kompas, 2010), Hlm. 158

³⁹ Suwarno, Yogi, Op cit. Hlm. 10-11

2.2.3 Karakteristik Inovasi

Karakteristik inovasi telah disampaikan Rogers, dalam bukunya *Diffusion of Innovations* yakni *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, *Observability*.

Faktor pertama yang dikemukakan oleh Rogers yaitu *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif. Rogers mengatakan bahwa

“Relative advantage is the degree to which an innovation is perceived as being better than the idea it supersedes. The degree of relative advantage is often expressed in economic profitability, in status giving, or in other ways. The nature of the innovation largely determines what specific type of relative advantage (such as economic, social, and the like) is important to adopters, although the characteristics of the potential adopters also affect which dimensions of relative advantage are most important (as we shall show in this section)”. (Keuntungan relatif adalah sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dari praktik/ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dalam istilah ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan juga merupakan komponen penting dalam inovasi. Suatu hal yang penting dari sebuah inovasi adalah apakah inovasi itu dianggap menguntungkan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan dari inovasi, semakin cepat tingkat pengadopsian terhadap inovasi tersebut).⁴⁰

Faktor Selanjutnya yang dapat mempengaruhi Inovasi adalah *Compatibility* atau Kesesuaian:

“Compatibility is the degree to which an innovation is perceived as consistent with the existing values, past experiences, and needs of potential adopters. An idea that is more compatible is less uncertain to the potential adopter. An innovation can be compatible or incompatible (1) with sociocultural values and beliefs, (2) with previously introduced ideas, or (3) with client needs for innovations.” (Kompatibilitas adalah sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Gagasan yang lebih kompatibel kurang tidak pasti untuk pengadopsi potensial. Suatu inovasi dapat kompatibel atau tidak kompatibel (1) dengan nilai-nilai dan kepercayaan sosial budaya, (2)

⁴⁰ Rogers, E.M, *Diffusion of innovation 5th edition* (New York: Free Press, 2003) hlm. 163

dengan ide-ide yang diperkenalkan sebelumnya, atau (3) dengan kebutuhan klien untuk inovasi).⁴¹

Faktor ketiga menurut Rogers yang dapat mempengaruhi inovasi yaitu

Complexity atau Kerumitan, menurut Rogers:

“Complexity is the degree to which an innovation is perceived as relatively difficult to understand and use.” (Kompleksitas adalah tingkat di mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan).⁴²

Faktor keempat yang mempengaruhi inovasi yaitu *Triability* atau Kemungkinan dicoba, menurut Rogers:

“Triability is the degree to which an innovation may be experimented with on a limited basis. New ideas that can be tried on the installment plan will generally be adopted more rapidly than innovations that are not divisible. An innovation that is trialable is less uncertain for the adopter.” (Trialabilitas adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diujicobakan secara terbatas. Ide-ide baru yang dapat dicoba pada rencana angsuran umumnya akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak dapat dibagi. Sebuah inovasi yang dapat diadopsi tidak pasti bagi pengadopsi).⁴³

Faktor kelima yang juga dapat mempengaruhi inovasi yaitu *Observability* atau Kemudahan diamati, menurut Rogers:

“Observability is the degree to which the results of an innovation are visible to others. The results of some ideas are easily observed and communicated to others, whereas some innovations are difficult to describe to others.” (Dapat diamati adalah sejauh mana hasil inovasi terlihat oleh orang lain. Hasil dari beberapa ide mudah diamati dan dikomunikasikan kepada orang lain, sedangkan beberapa inovasi sulit untuk dijelaskan kepada orang lain).⁴⁴

Tahapan *Observability* dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik terkait dengan evaluasi terhadap proses inovasi yang telah berjalan. Hal ini tentunya

⁴¹ Ibid, hlm. 170

⁴² Ibid, hlm. 172

⁴³ Ibid, hlm. 174

⁴⁴ Ibid, hlm 184

berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap inovasi yang dijalankan. Hal ini juga berkaitan dengan pola pikir masyarakat yang berkembang saat ini. Karena sudah dipengaruhi oleh perkembangan zaman yang pesat membuat karakter sosial masyarakat saat ini yang cenderung lebih terbuka dengan perubahan yang terjadi, sehingga mempermudah masuknya penerimaan ide-ide baru dalam sistem sosial yang berkembang. Berdasarkan teori Rogers inovasi merupakan sebuah kebaruan, sifatnya yang baru menjadikan inovasi menjadi hal yang perlu dipelajari, perlu dicoba, rumit, dan memiliki kesesuaian dengan ide sebelumnya.

2.2.4 Tipologi Inovasi

Inovasi sebagai sebuah pembaharuan merupakan suatu konsep yang dibutuhkan oleh semua jenis organisasi sebagai respon dan upaya untuk menghadapi perubahan dan perkembangan zaman. Organisasi publik saat ini hidup dalam sistem terbuka yang kompleks sehingga tuntutan masyarakat terus berkembang, oleh karenanya suatu konsep inovasi dibutuhkan sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Kajian inovasi selama ini menunjukkan bahwa proses inovasi juga tidak sesederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja, namun justru lebih kompleks dari hal tersebut karena melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik.⁴⁵ Sistem terbuka dalam organisasi publik saat ini juga membuka peluang kompetisi antar daerah dan antar lembaga publik. Inovasi tetap relevan digunakan di sektor publik karena digunakan untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas (*new solutions to old problem*).

⁴⁵ Muluk, Khairul, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah* (Malang: Bayumedia, 2008), Hlm. 44

Inovasi sektor publik dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik, meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil. Inovasi juga dapat digunakan untuk mengembangkan penggunaan *Information & Communication Technology (ICT)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat serta transparansi. Inovasi saat ini telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk (*product and service*) dan proses semata.⁴⁶

Mulgan & Albury menunjukkan bahwa bahwa

“Inovasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem.”⁴⁷

Tipologi inovasi tersebut di antaranya dapat di lihat dari beberapa aspek yang meliputi:⁴⁸

- a. Inovasi produk dimulai dengan perubahan desain dan produk suatu layanan yang telah terlihat perbandingan antara produk yang lama dan yang baru. Biasanya dalam produk layanan yang baru berisi kekurangan yang ada pada produk sebelumnya, ataupun proses penyempurnaan terhadap produk sebelumnya yang dinilai kurang menarik.
- b. Inovasi Proses yang mengarah pada perubahan kualitas yang baik secara berkelanjutan dan adanya keterkaitan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi. Inovasi proses juga merujuk pada pergeseran sistem kerja menuju arah yang lebih efektif dan efisien.
- c. Inovasi Metode pelayanan yang berkaitan dengan adanya perubahan baru dalam pola hubungan yang akan dilaksanakan oleh pemberi layanan dan penerima layanan. Inovasi dalam metode pelayanan biasanya dikaitkan dengan

⁴⁶ Ibid, Hlm. 43

⁴⁷ Ibid, Hlm. 44

⁴⁸ Ibid, Hlm. 45

- pembaharuan pelayanan menggunakan penerapan teknologi untuk efektifitas dan efisiensi pelayanan.
- d. Inovasi Strategi atau Kebijakan. Inovasi ini merujuk pada perubahan dalam aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga terkait dengan antisipasi terhadap permasalahan yang akan muncul sehingga diperlukan strategi dan kebijakan baru.
 - e. Inovasi Sistem yang berkaitan dengan pembaharuan dalam jaringan konektivitas dan relasi penyedia layanan dengan pihak lain dalam mendukung perubahan pengelolaan dan kemajuan organisasi.

Tipologi tersebut digambarkan dalam hal berikut:



Gambar 2.1 : Tipologi Inovasi Sektor Publik

Sumber : Muluk (2008:45)

Dari penjelasan tersebut, inovasi Sidarling dalam pelayanan Bank Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar lebih merujuk pada inovasi proses dan inovasi metode pelayanan. Berkaitan dengan inovasi proses karena sudah ada pembaharuan dalam prosedur pelayanan Administrasi Bank Sampah yakni pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan terkait dengan inovasi

metode pelayanan, Aplikasi SiDarling ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui bank sampah apasaja yang ada dan juga info detail bank sampah tersebut dan dapat mengetahui reward yang didapat didalam aplikasi secara real time.

2.2.5 Proses Inovasi

Berkenaan dengan proses inovasi dapat dikatakan bahwasannya

“Innovation is essential to survival, and all innovation is strategic. Innovation as a process and an organizational priority cannot be separated from the development and implementation of strategy, and all strategic innovation viewpoints are critical to success”. (Inovasi sangat penting untuk kelangsungan hidup, dan semua inovasi strategis. Inovasi sebagai proses dan prioritas organisasi tidak dapat dipisahkan dari pengembangan dan implementasi strategi, dan semua sudut pandang inovasi strategis sangat penting untuk kesuksesan).⁴⁹

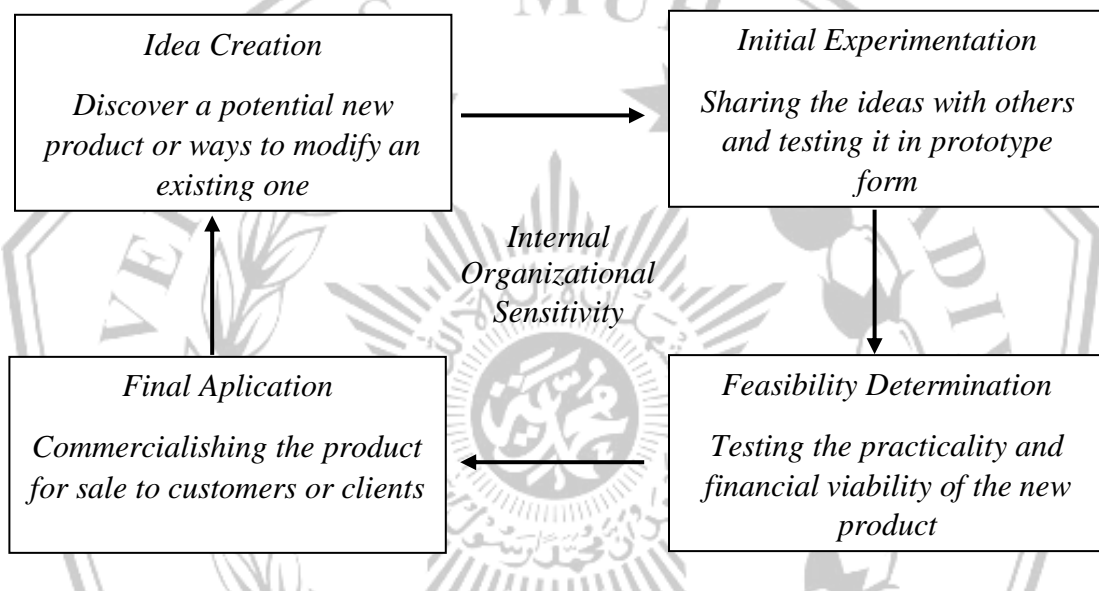
Adapun langkah-langkah dalam proses inovasi adalah sebagai berikut:⁵⁰

- a. Ciptaan ide
Ide produk atau proses baru muncul dari kreativitas spontan, kecerdikan dan pemrosesan informasi. Penciptaan ide yaitu dengan menentukan produk baru yang potensial atau bisa dengan cara memodifikasi yang sudah ada.
- b. Eksperimen awal
Gagasan baru pertama kali yang dikaji dalam konsep untuk menetapkan nilai dan aplikasi potensial mereka. Seperti dengan berbagi ide dengan orang lain dan mengujinya dalam bentuk *prototype*.
- c. Studi kelayakan
Studi formal dilakukan untuk menentukan kelayakan dalam mengadopsi produk atau proses baru. Selain itu dengan menguji kepraktisan dan kelangsungan finansial produk baru.
- d. Aplikasi akhir
Produk atau layanan baru diproduksi dan dipasarkan, atau proses baru diimplementasikan sepenuhnya. Mengkomersialkan produk untuk dijual ke pelanggan atau klien.

⁴⁹Noor, Irwan, Op cit. Hlm. 92

⁵⁰Wood, Wallance, Zeffane, Schermerhorn, Hunt dan Osborn. *Organisational Behaviour An Asia-Pacific Perspective*. (Singapore: Jacaranda Wiley Ltd, 1998) Hlm. 654

Dalam proses inovasi juga perlu memperhatikan setiap detail *grand design* atau rancangan induk tentang orientasi penciptaan inovasi itu sendiri, aspek-aspek seperti bagaimana kontur subyek yang di tuju juga perlu di perhatikan agar inovasi tercipta sesuai dengan kebutuhan. Selain itu melalui proses inovasi mekanisme yang di gunakan untuk menciptakan sebuah inovasi harus memperhatikan setiap detail substansi inovasi itu sendiri agar nantinya bisa di gunakan jangka panjang.



Gambar 2.3 : The Innovation Process: A Case Of New Product Development

Sumber : John R. Schermerhorn, Jr, *Management for Productivity*, 4th edn (New York: John Willey & Sons, 1993), p. 661. Used by permission.)

Pada penjabaran proses dan pengembangan inovasi oleh John R.Schermerhorn menunjukkan bahwa dalam penciptaan inovasi hingga hasil akhir selalu dilakukan dengan mekanisme yang sama.

2.2.6 Faktor Penghambat dan Pendorong Inovasi

Suatu inovasi tidak selalu berjalan mulus atau tanpa adanya resistensi. Terdapat banyak kasus inovasi tidak berjalan dikarenakan terkendala oleh banyak faktor.

Terdapat beberapa faktor penghambat inovasi yang telah dijelaskan oleh Albury diantaranya⁵¹ :

- a. Budaya *risk aversion*
Inovasi sebagai suatu pembaharuan mengandung sebuah resiko didalamnya. Namun organisasi atau pelaksana kegiatan inovasi yang tidak menyukai resiko memiliki kecenderungan mencari aman dan secara kelembagaan unit kerjanya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul. Sehingga budaya enggan beresiko tersebut menjadi penghambat adanya suatu inovasi pada individu atau organisasi.
- b. Ketergantungan berlebihan pada *high performance*
Kecenderungan bergantung pada figur yang memiliki kinerja tinggi membuat pegawai ketergantungan untuk menjadi pengikut. Ketika figur tersebut telah hilang dari sebuah organisasi, maka pegawai lain menjadi stagnan tanpa memunculkan inovasi sendiri.
- c. Hambatan anggaran yang periodenya pendek dan perencanaan dan tekanan hambatan administratif
Hambatan ini membuat sistem yang ada dalam sebuah inovasi menjadi kaku dan kurang fleksibel.
- d. Tidak ada penghargaan atau insentif
Kurangnya apresiasi yang diberikan pada subyek inovatif membuat pegawai cenderung tidak berinovasi dan berdaya saing rendah.
- e. Adanya teknologi tetapi terhambat oleh budaya dan penataan organisasi
Inovasi cenderung dilakukan dengan mengadopsi teknologi, namun budaya organisasi yang belum siap berinovasi atau menerima inovasi membuat tujuan yang efisien tidak tercapai dan tetap terjadi inefisiensi kinerja.

Hambatan dalam inovasi juga disampaikan Hadjimanolis bahwa hambatan inovasi dapat dilihat dari berbagai segi, seperti: ⁵²

- a) Sumber penghambat inovasi, yang dapat dibedakan antara sumber internal dan eksternal. Termasuk dalam sumber penghambat inovasi internal antara lain:
 1. Masyarakat (*people related*)
 2. Struktur (*structure related*)
 3. Strategi (*strategy related*)Sedangkan penghambat eksternal antara lain:
 1. Pasar (*market related*)
 2. Pemetintahan (*government related*)
 3. Lainnya

⁵¹ Suwarno, Op cit. Hlm. 54

⁵² Noor, Irwan, Op cit. Hlm. 142-143

- b) Dampak yang dihasilkan. Hambatan dapat diklarifikasikan ke dalam langsung/tidak langsung sesuai dengan dampaknya terhadap proses inovasi.
- c) Hambatan yang dapat diperhitungkan atau objektif dan yang tidak (*tangible or objective and cognitive or pereptual*)

Akan tetapi selain faktor penghambat inovasi tersebut, juga terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi tumbuhnya suatu inovasi dalam organisasi atau pemerintah daerah yaitu faktor kepemimpinan, faktor iklim organisasi, dan faktor lingkungan politik. Ketiga faktor tersebut dianggap stimultan berpengaruh positif terhadap perkembangan inovasi.⁵³

1. Faktor Kepemimpinan (*Leadership*)

Salah satu faktor yang diyakini memberikan andil cukup signifikan bagi tumbuhnya inovasi dalam suatu organisasi adalah peran pimpinan. Tantangan organisasi untuk dapat bertahan dalam perubahan yang sangat cepat dalam segala bidang, menuntut seorang pemimpin yang cakap didalam mengembangkan kapasitas pribadinya maupun organisasi yang dipimpinnya. Pemimpin dituntut kecakapan dan kearifanya dalam membaca dan menterjemahkan kebutuhan-kebutuhan lingkungan, baik lingkungan internal organisasi maupun lingkungan eksternal, serta kemampuannya untuk mewujudkan dalm tindakan nyata. Kecakapan dan kearifan dalam membaca lingkungan baik internal maupun eksternal akan membawa kepada sebuah kesimpulan yang ditarik dari kekuatan, kelemahan, hambatan dan tantangan. Sehingga dapat menjadi tantangan bagi pemimpin untuk mencari solusi terbaik dan sistematis. Kepemimpinan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sangat penting diantaranya:

- a) Visi Kepemimpinan, dengan visi ini seorang pemimpin mampu menggerakkan gerak roda organisasi dalam tataran menuju keberhasilan organisasinya.
- b) Gaya Kepemimpinan, penerapan sebuah gaya kepemimpinan yang tidak sesuai dengan lingkungan dimana pemimpin itu berada, diyakini akan memunculkan lingkungan kerja yang tidak kondusif sehingga dapat menghambat kretivitas dan inovatif di lingkungan kerja. Oleh karena itu diperlukan pemahaman akan lingkungan dimana seorang pemimpin itu berada.

⁵³ Ibid, Hlm. 270

2. Iklim Organisasi (*Organizational Climate*)

Faktor kedua yang perlu diperhatikan yaitu pemahaman akan lingkungan organisasi, khususnya struktur organisasi dan karyawan di pemerintahan. Iklim organisasi memberikan perangsang bagi organisasi untuk inovatif. Ada dua faktor yang diasumsikan memberikan dampak bagi perkembangan inovasi pemerintahan daerah, yaitu struktur dan pemberian imbalan terhadap karyawan yang inovatif. Pemberian imbalan kepada karyawan merupakan faktor pendorong munculnya ide-ide kreatif dan inovatif. Perhatian terhadap struktur organisasi sebenarnya merupakan refleksi dari kepatuhan pemerintah daerah terhadap pemerintah pusat. Iklim organisasi erat kaitannya dengan lingkungan organisasi, inovasi sering digunakan melalui perilaku atau kegiatan yang pada akhirnya terkait dengan tindakan nyata.

3. Lingkungan Politik (*Political Environment*)

Lingkungan politik, yaitu partai politik lewat lembaga legislatif, yang kondusif dalam pemerintah memberikan efek positif terhadap pengembangan inovasi di daerah. Sebaliknya, lingkungan politik yang kurang kondusif memberikan nilai negatif bagi pengembangan inovasi di suatu pemerintahan daerah.

Dapat disimpulkan bahwa implementasi sebuah inovasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Oleh karena itu, sebuah organisasi harus mampu memaksimalkan faktor-faktor yang mendorong tumbuhnya inovasi dan meminimalisir faktor-faktor yang dapat menghambat tumbuhnya atau berjalannya suatu inovasi.

2.2.7 Kemampuan Inovasi

Kemampuan inovasi menyediakan potensi bagi munculnya inovasi yang efektif. Dengan demikian, bagi birokrasi pemerintahan penciptaan kreatifitas dan inovasi dalam penciptaan efektifitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan inovasi yang dimiliki oleh masing-masing lembaga pemerintahan tersebut. Menurut Terziovski sebagaimana dikutip Asropi menyatakan bahwa kemampuan inovasi suatu lembaga ditentukan oleh beberapa faktor, adapun faktor-faktor tersebut disebut sebagai dimensi kemampuan inovasi. Dimensi kemampuan inovai tersebut antara lain meliputi visi dan strategi; perekatan dasar kompetensi; penguatan informasi dan kecerdasan organisasi; orientasi pasar dan pelanggan;

manajemen kreativitas dan gagasan; sistem dan struktur organisasi; dan manajemen teknologi. Dimensi-dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagaimana berikut:⁵⁴

a. Visi dan Strategi Inovasi

Visi dan strategi inovasi bukan hanya sebagai nilai utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi sekaligus ditempatkan sebagai tujuan. Inovasi menempati posisi sangat dihargai yaitu visi. Dengan posisi inovasi yang demikian ini, maka strategi didesain untuk menghasilkan inovasi, diantaranya melalui penanaman nilai-nilai kewirausahaan dalam tubuh birokrasi pemerintah daerah.

b. Perekatan Dasar Kompetensi

Berbagai langkah strategis untuk meningkatkan kompetensi aparatur harus dilakukan untuk meningkatkan kreatifitas aparatur sehingga lebih inovatif dalam memberikan pelayanan dan untuk meningkatkan penguasaan *e-government*.

c. Penguatan Informasi Dan Kecerdasan Organisasi

Kelancaran dan kecepatan arus informasi sangatlah penting bagi keberhasilan suatu kegiatan yang proses pendukungnya berada pada banyak satuan unit kerja. Agar informasi dapat mengalir cepat dan lancar, lembaga pada umumnya melakukan transformasi proses dengan mendasarkan pada kemampuan teknologi.

d. Orientasi Pasar Dan Pelanggan

Pelanggan dari pelayanan yang dihasilkan oleh instansi pemerintah adalah masyarakat umum, dan tugas utama pemerintah adalah memuaskan masyarakat melalui pelayanan tersebut. Dalam hubungan pemerintah dan masyarakat ini, pemenuhan kepuasan masyarakat adalah suatu nilai yang harus tertanam pada jiwa aparatur pemerintah dalam menciptakan dan menjalankan sebuah inovasi.

e. Manajemen Kreativitas Dan Gagasan

Inovasi tidak akan terjadi jika tidak ada kebebasan untuk mengembangkan gagasan dan kreatifitas. Inovasi tidak hanya difasilitasi melalui pembukaan ruang bagi munculnya berbagai gagasan yang kreatif, bahkan diletakkan sebagai fokus utama dari strategi manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia aparatur diarahkan untuk terciptanya entrepreneurial spirit yang mengutamakan inovasi, teamwork, trustworthness, prosperity, dan speed.

f. Manajemen Teknologi

Teknologi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari inovasi pemerintah daerah. Pemerintah daerah membangun jaringan kerja berbasis teknologi yang mampu menghubungkan antara berbagai lembaga yang terkait dengan penyelenggaraan perizinan sampai di tingkat desa. Penelitian tentang inovasi di sektor publik dengan diperoleh temuan bahwa inovasi telah menciptakan kesadaran tentang perlunya sektor publik melakukan inovasi dan juga perlunya menggabungkan hasil-hasil ke dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan.

⁵⁴ Asropi, Budaya Birokrasi dan Reformasi Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi, Volume 5, No, 3, Hlm. 6. 2008

Kemampuan inovasi pada bidang pemerintahan bukanlah suatu konsep yang berdiri sendiri, tetapi berkaitan dengan berbagai aspek manajemen, kepemimpinan, lingkungan politik dan pemahaman kepentingan *stakeholders*, iklim organisasi, alokasi sumber daya dan lain-lain sebagaimana yang tertera dalam hal-hal yang menjadi pendorong adanya suatu inovasi. Banyaknya faktor yang mempengaruhi kemampuan inovasi mengakibatkan perbedaan kemampuan dan keberhasilan inovasi pada masing-masing lembaga pemerintahan. Oleh sebab itu pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut sangat penting untuk dilakukan sehingga dapat muncul suatu strategi untuk meningkatkan kemampuan inovasi pada suatu organisasi atau lembaga pemerintahan.⁵⁵

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata “service” yang berarti produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, atau berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dalam konteks pelayanan publik lebih dititik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti policy making, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk menyukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab.⁵⁶ Menurut Gasperz dalam Azis Sanapiah

⁵⁵ Asropi. Budaya Birokrasi dan Reformasi Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi, 5 (3): 246-255. 2008

⁵⁶ Yayat Rukayat, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI. Hlm. 57. 2017

“Pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”.⁵⁷

Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik juga diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan-kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.⁵⁸ Menurut Winardi, secara konseptual konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah:⁵⁹

1. Adanya kewajiban pada pihak aparatur negara untuk menjalankan fungsi dan kewenangannya berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik
2. Adanya pengakuan terhadap hak asasi setiap warga negara dan masyarakat atas pemerintahan, perilaku administratif dan kualitas hasil pelayanan yang mumpuni
3. Adanya keanekaragaman jenis serta bidang pelayanan publik sebagai akibat dari adanya keragaman urusan dan kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan publik

Selain itu pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum

⁵⁷ Jumara, Noorsyama, *Manajemen Pelayanan Inklusif: Sebuah Gambaran Singkat Dan Langkah Pengukuran*. (Jakarta: LAN, 2010). Hlm. 16

⁵⁸ Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010) Hlm. 128

⁵⁹ Muhammad Mujtaba Habibi dkk, *Pendampingan Pembentukan Standar Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Upaya Mewujudkan Good Village Governance*, JPDS, Vol. 2, No. 1 h.19-27. 2019

merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memnuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja, melainkan pemerintah memang terus memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁶⁰ Disisi lain pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah dan mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.⁶¹ Adapun versi lain pelayanan publik menurut Sabaruddin yaitu

“Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga Tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik.”⁶²

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang bersifat langsung dan dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku dan penuh dengan responsibilitas. Adapun pelayanan publik dapat berupa barang, jasa, dan sebagainya yang mana orientasi dari pelayanan publik itu sendiri adalah untuk

⁶⁰ Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) Hlm. 141

⁶¹ Saefullah., *Konsep Dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. (Sumedang: FISIP UNPAD, 1999) Hlm. 5

⁶² Zamroni dkk, Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), *Jurnal Respon Publik* Volume 13, No. 2, Hal. 75-82. 2019

mencapai standar pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

2.3.2 Usur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik akan berjalan dengan baik apabila unsur-unsur yang menjadi dasar pelayanan publik berjalan sebagaimana mestinya. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut.⁶³

- a. Sistem, adanya sistem merupakan salah satu proses dari lancarnya pelayanan publik yang diberikan, sistem berperan sangat penting dalam pelayanan publik, baik dari prosedur serta metode yang ada di dalam pelayanan publik.
- b. Personil, selain sistem sebagai langkah dari memberikan pelayanan publik, maka personil menjadi modal dalam mendukung suksesnya pelayanan publik, personil yang dimaksud disini yakni tindak laku ASN (Aparatur Sipil Negara). Dalam pelayanan publik ASN harus bisa bekerja melayani dan mengabdikan pada negeri dengan sifat yang disiplin, profesional dan menerima terhadap kritik serta saran dari masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana, salah satu yang tidak bisa dihilangkan dari pelayanan publik yakni sarana dan prasarana, karena sarana dan prasarana sangat berperan andil dalam mendukung suksesnya pelayanan publik. Fasilitas yang mendukung pelayanan publik akan memberikan respon positif pada masyarakat seperti fasilitas kerja serta ruang pelayanan publik. Misalkan adanya kursi tunggu, tempat parkir yang layak.

⁶³ Monier, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010) Hlm 8

- d. Masyarakat sebagai pelanggan, jika di dalam perusahaan swasta customer menjadi tujuan instansi tersebut, memperlakukan dengan baik sehingga menarik minat customer untuk bergabung di dalam perusahaan menjadi sebuah kemenangan dalam berkompetisi. Di dalam pemerintahan masyarakat sebagai customer/pelanggan sangat heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak semata-mata dilakukan, melainkan memiliki azas dan prinsip serta standar pelayanan publik yang baik agar tujuan dari adanya pelayanan publik bias tercapai dengan tepat sasaran. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilaksanakan dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam melakukan proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;

- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Kemudian untuk melengkapi standar pelayanan tersebut, maka harus ditambahkan materi muatan yang mana telah dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis sebagai dasar dari muatan standar pelayanan publik. Komponen standar pelayanan sebagaimana didalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni sebagai berikut :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu penyelesaian;
- e. Biaya pelayanan;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana dan prasarana;
- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawas intern;
- j. Pengawas extern;
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan pelayanan.

2.4 Pengelolaan Bank Sampah

Pengelolaan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau suatu usaha yang mana hal tersebut dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencaai suatu tujuan tertentu. Griffin didalam Alif mendefinisikan Pengelolaan sebagai berikut:

“Superitendence is the process planning and decision making, organizing, leading an controlling and organizational human, financial, physical and information recources to archieve organization goals in an efficient and effective manner” (Pengelolaan adalah suatu proses perencanaan dan merupakan suatu pengabilan keputusan, pengorganisasian, memimpin dan pengendalian organisasi manusia, keuangan, fisik dan informasi sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efesien dan efektif).⁶⁴

Manulang memberikan pengertian bahwa pengelolaan adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan pemanfaatan sehingga dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.⁶⁵ Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas, pada sarnya para ahli didalam memberikan pengertian tidak terlepas dari beberapa hal yang penting didalam pengelolaan yaitu terdapat wajah dan alat pencapaian tujuan, adanya suatu proses ataupun fungsi tertentu termaksud didalamnya terdapat kerjasama didalam mencapai tujuan yang diinginkan dan adanya tujuan bersama yang ingin dicapai.

Menurut Damanhuri pengelolaan sampah adalah pengumpulan, pengangkutan, pemerosesan, pendaurulangan, atau pembuangan dari material sampah. Dimana hal tersebut mengacu kepada material sampah yang dihasilkan dari kegiataatan manusia kemudia biasanya dikelolah untuk mnegurangi dampaknya terhadap kesehatan,

⁶⁴ Ishak, Arif, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2009). Hlm 23

⁶⁵ M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2007). Hlm 54

lingkungan, serta keindahan. Pengelolaan sampah juga dapat dilakukan untuk memulihkan sumber daya alam. Dimana pengelolaan sampah melibatkan zat padat, cair, gas dan radioaktif dengan metode serta keahlian khusus untuk masing-masing jenis zat.⁶⁶

Pengelolaan sampah berbasis masyarakat sebagai suatu pendekatan pengelolaan sampah yang didasarkan pada partisipasi aktif dari masyarakat. Dimana pemerintah dengan lembaga lainnya hanya sebagai motivator dan fasilitator. Pengelolaan bank sampah yang terintegrasi dengan pemerintah nantinya dapat memudahkan didalam proses Administrasi bank sampah.

Dengan adanya aplikasi *Sidarling* dapat memberikan motivasi terhadap Pengelolaan Bank Sampah karena disini pemerintah menyiapkan layanan yang akan memberikan kemudahan didalam proses administrasi bank sampah tersebut, dan juga pengelolaan bank sampah tidak harus memilah sampah sendiri. Dengan aplikasi ini rumah tangga diharapkan nantinya dapat memilah sampah dan selanjutnya dapat ditukarkan kepada bank sampah. Dari segi fasilitator pemerintah memfasilitasikan aplikasi ini dengan melalulan sosialisasi terhadap penggunaan aplikasi *Sidarling* kepada masyarakat dna juga kepada pemilik bank sampah.

“Pengelolaan Bank Sampah yang mana pengelolaan ini berbasis masyarakat sangat penting untuk dilakukan, karena kegiatan ini merupakan kegiatan komunitas atas dasar kesadaran untuk mengelolah limbah rumah tangga yang tidak dapat di daur ulang. Starategi Nasiaonal Kebijakan Penanganan Sampah melalui Program 3R (*Reduce, Reuse, Recyle*) yaitu pengurangan sampah, penanganan sampah, pemanfaatan sampah, peningkatan kapasitas pengelolaan, dan juga pengembangan kerjasama. Sebagai solusi didalam mengatasi masalah

⁶⁶ Damanhuri, Erni dan Tri Padmini, 2010, *Diklat Kuliah Pengelolaan Sampah*, Bandung:Institusi Teknologi Bandung

persampahan di Indonesia Kementerian Lingkungan Hidup melakukan upaya pengembangan bank sampah.”⁶⁷

Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Walikota Denpasar Nomor 188.45/195/HK/2015 tentang Penetapan Bank Sampah di Kota Denpasar Tahun 2015 memutuskan bahwa tugas dan tanggung jawab bank sampah adalah sebagai berikut yaitu Melaksanakan usaha penanganan tata kelola sampah dan kebersihan di wilayah masing – masing; Memilah dan mengolah sampah organik dan non organik menjadi barang yang memiliki nilai ekonomis dan berdaya guna dalam upaya pengurangan beban sampah di tempat pembuangan akhir (TPA); Melayani, menyiapkan dan menampung sampah masyarakat di wilayahnya untuk di daur ulang; Menerima sampah masyarakat yang dapat dikonversikan dalam bentuk uang yang dapat ditabung dan dibukukan pada buku tabungan; Melaksanakan kegiatan pembelajaran kebersihan lingkungan kepada masyarakat; dan Menyiapkan tenaga, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan swakelola kebersihan.

Bank sampah bisa menjadi lembaga ekonomi dimana sampah dapat dijadikan alat transaksi yang digunakan didalam kegiatannya, karena bank konvensional yang biasanya menggunakan uang sebagai alat transaksi berbeda dengan bank sampah yang mana lebih menekankan kepada fokus pengelolaan sampah yang bisa dikatakan sebagai solusi permasalahan sampah saat ini.⁶⁸

⁶⁷ Sri Muhammad Kusumantoro, 2013, *Menggerakkan Bank Sampah*, Yogyakarta: Kreasi Warna

⁶⁸ Prisma Ambar Shentika, 2016, Pengelolaan Bank Sampah di Kota Probolinggo. *Jurnal Ekonomi Studi Pembangunan*, Vol 8 No 1. Hlm 93

“Perubahan yang ada pada bank sampah tidak hanya memberikan dampak ekonomis saja, tetapi memberikan kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya memilah sampah dan sadar akan kebersihan lingkungannya.”⁶⁹

Pengelolaan bank sampah selama ini dikelola dengan menggunakan sistem administrasi secara manual sehingga hanya mendapatkan sisi keuntungan ekonomi saja tanpa memberikan dampak pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan sampah di Indonesia berdasarkan gambar dibawah ini:

Gambar 2.4 Mekanisme Sistem Bank Sampah



Sumber: Data Sekunder, diolah.

Mekanisme penggunaan bank sampah di Kota Denpasar masih dilakukan secara manual dengan pencatatan di buku tabungan secara tertulis dan hanya mendapatkan uang sebagai nilai tukar dari sampah yang telah dikumpulkan. Dengan demikian pemerintah Kota Denpasar merasa penting untuk membuat aplikasi

⁶⁹ Bachtiar Handhan, , Pembangunan Bank Sampah Sebagai Bentuk Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah, Jurnal Administrasi Publik, Vol 3. Hlm 130. 2015

pengelolaan bank sampah yang terintegrasi dengan pemerintah dan juga memberikan penawaran khusus bagi masyarakat yang aktif didalam penukaran sampah.

2.4.1 Elektronik Governance

Pemerintahan yang berbasis elektronik atau disebut juga dengan *e-government* berasal dari kata bahasa inggris yaitu *electronics government* dikenal juga sebagai *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*.

Electronic government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat, dan juga urusan bisnis seerta hal-hal yang berhubungan dengan Pemerintah. *Electronic government* dapat diterapkan pada pemerintahan yang bersifat legislatif, yudikatif ataupun administrasi publik dimana bertujuan untuk meningkatkan efisiensi internal.

“E-government is the application of Information and Tecnology Communication (ICT) by Government Agencies.” (E-government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah).⁷⁰

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa elektronik government merupakan suatu proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk memberikan bantuan untuk menjalankan suatu sistem pemerintahan agar lebih efektif dan efisien. Penggunaan sistem elektronik dalam pengelolaan bank sampah di Kota Denpasar memberikan efisien dan efektifitas kepada masyarakat untuk emudahkan didalam penukaran sampah agar kebijakan bank sampah dan pengurangan kantong

⁷⁰ Indrajit, Richardus Eko, *Membangun Aplikasi e-Government*, (Jakarta :PT Elex Media, 2002) Hlm. 6

plastik di kota Denpasar bisa berjalan maksimal dan mencapai hasil yang ditargetkan oleh Pemerintah Kota Denpasar.

Menurut Nugroho tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia dibagi menjadi empat. Tahapan perkembangan *e-government* sebagai berikut:⁷¹

1. *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
2. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam website pemerintah.
3. *Transaction*, yaitu web daerah yang memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
4. *Transformation*, yaitu pelayanan dari pemerintah meningkat secara terintegrasi.

Dengan demikian tahapan implementasi tersebut dapat diterapkan agar *e-government* tetap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang optimal.

2.4.2 Tipe Relasi *E-Government*

Klasifikasi tipe relasi *e-government* dibutuhkan untuk memetakan setiap aktivitas yang ada di dalam pemerintah baik di dalam negeri maupun luar negeri untuk mencapai efisiensi tujuan relasi tersebut, adapun tipe relasi tersebut meliputi:⁷²

a. *Government to Citizens*

Dalam *G-to-C* ini aplikasi *e-government* yang paling umum yakni dimana pemerintah berusaha membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi

⁷¹ Aprianty, Dian Rachma, Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, e Journal Ilmu Pemerintahan, No 4 Vol 4, Hlm. 1594. 2016

⁷² Indrajit, Eko Richardus, *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2002) Hlm. 10

informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat sebagai upaya dalam melakukan perbaikan sistem oleh pemerintah. Menurut Indrajit

“Tujuan utama dari aplikasi *G-to-C* ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.”⁷³

Adapun beberapa contoh interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya yaitu pembuatan E-KTP, SIM, STNK, dll.

b. *Government to Business*

Model *G-to-B* ini merupakan tipe yang mendekatkan antara pemerintah dengan pelaku usaha (pebisnis). Hal tersebut dikarenakan sangat dibutuhkannya relasi yang baik, antara pemerintah dengan kalangan pebisnis. Secara tidak langsung pemerintah bergantung terhadap pebisnis sebagai investor dalam beberapa program pemerintah.

Menurut Indrajit

“Diperlukannya relasi tersebut tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan bisnisnya, namun lebih jauh banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik antar keduanya.”⁷⁴

Contohnya seperti pada proses peizinan pendirian usaha dan investasi, pengadaan lelang oleh pemerintah, dan kegiatan lain yang membutuhkan informasi secara online bagi pelaku usaha, dengan demikian diharapkan sinergi antara keduanya dapat berlangsung dengan baik untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi.

c. *Government to Government*

⁷³ Ibid, Hlm. 11

⁷⁴ Ibid, Hlm. 12

Interaksi *G-to-G* merupakan interaksi yang membutuhkan keterampilan tersendiri karena pembahasannya di dalamnya tentu berskala global dan menyanggung hal-hal yang sensitif.

“Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang menyangkut diplomasi, namun lebih jauh lagi yaitu untuk memperlancar kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan.”⁷⁵

Untuk melakukan interaksi antar pemerintah yang berkepentingan maka dibutuhkan strategi yang mampu menciptakan suasana yang kondusif dan harmonis. Contohnya dalam aplikasi yang dapat menghubungkan antara kantorkantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di Indonesia.

d. *Government To Employees*

Aplikasi *e-government* yang diciptakan untuk para karyawan atau pegawai pemerintahan merupakan sebuah langkah kebijakan yang diambil oleh pemerintah dalam memberikan kenyamanan selama bekerja, fasilitas yang diberikan oleh pemerintah meliputi kebutuhan primer bagi para karyawan atau pegawai. Menurut Indrajit

“Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Aplikasi tersebut setidaknya memberikan ruang dan akses kepada para pegawai untuk dapat menikmati fasilitas yang diberikan oleh pemerintah.”⁷⁶

⁷⁵ Ibid. Hlm. 13

⁷⁶ Ibid. Hlm. 14

Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dsb) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dll) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya. Dengan demikian diharapkan para karyawan atau pegawai mampu menunjukkan kualitas yang semakin baik kedepannya dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya.

