

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan antar instansi selaku pihak pemberi pelayanan dan pemakai layanan. Pelayanan dilakukan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak yang merasakan pelayanan tersebut. Maka yang menjadi harapan terjadinya pelayanan yang baik yaitu terwujudnya pemberian pelayanan publik (*public service*) yang tentunya memiliki kualitas prima. Dalam melakukan pelaksanaan pelayanan publik, tidak hanya kepada pemenuhan atas hak-hak kebutuhan warga Negara akan tetapi pelaksanaan pelayanan dilakukan optimal guna untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, pemberian pelayanan secara efektif, efisien dan akuntabel yang tentunya menjadi bagian dari paradigma administrasi publik.

Kemampuan pelayanan ini sebagai bentuk inovasi dan melakukan perbaikan. Mengenai hal ini pemerintah berupaya bekerja dengan baik dalam meningkatkan keterampilan orang-orang yang bekerja untuk pemerintahan agar memberikan kesan positif bahwa keberhasilan pihak pemerintah dalam menerapkan inovasi pantas untuk diakui bahwa inovasi telah merubah pemerintahan.

Inovasi dalam pelayanan publik baik berupa ide kreatif maupun adaptasi dan modifikasi yang bermanfaat merupakan jenis layanan terobosan baru. Inovasi dalam pelayanan publik tidak memerlukan penemuan-penemuan baru, namun

dapat mewakili pendekatan-pendekatan baru terhadap situasi tersebut. Inovasi yang sukses dijalankan dijaga secara kolektif.

Kerjasama antara pemerintah dan yang diperintah terjalin hubungan satu dengan yang lain. Kerja sama yang dimaksud adalah ketika pemerintah menerapkan mekanisme saling mengelola untuk mempertahankan inovasi yang ada. Peran pemerintah sebagai roda penggerak inovasi menentukan proses inovasi dalam pemerintahan. Dengan kata lain, pemerintah menggunakan dan bertindak dengan cara baru dengan sumber daya yang dimilikinya. Karena pemerintah yakin bahwa mereka mampu melaksanakan perubahan. Dapat disebutkan bahwa inovasi merupakan bagian dari cara pemerintah mengantisipasi atau mengatasi tantangan. Dalam hal ini, peran sentral pemerintah dalam inovasi penting. Kekuatan pemerintah untuk mengubah organisasi menjadi lebih inovatif berarti membuat kemajuan besar dalam pemerintahan.

Sentralisasi peran pemerintah dibutuhkan dalam inovasi karena memiliki dua peran yaitu pemerintah mendidik dan melatih bawahannya untuk menjadi berinovasi dan pemerintah memiliki peran dalam menerapkan inovasi pelayanan untuk mempercepat proses inovasi pemerintah. Dengan kata lain, peran pemerintah mendominasi dalam menciptakan dan menerapkan inovasi pelayanan. Pemerintah adalah aktor penting untuk memajukan-memundurkan serta menentukan berhasil tidaknya sebuah inovasi dalam pemerintahan. Karena itu pemerintah memiliki peran dalam menerapkan inovasi agar memiliki dampak yang baik.

Pembahasan inovasi dalam pemerintahan akan selalu menarik mengingat inovasi pemerintahan merupakan satu proses yang tidak akan berhenti dalam suatu waktu, tetapi selalu dilakukan secara terus menerus. Bagian ini dimulai dengan pemahaman dasar ini inovasi kemudian dilanjutkan dengan proses inovasi yang tidak bisa dipisahkan dengan peran pemerintah. Semua ini menunjukkan bahwa inovasi pemerintah menjadi arus utama dalam pemerintahan. Inovasi dalam pemerintahan tidak hanya terjadi dalam bentuk perangkat keras saja, namun juga berdampak pada nilai-nilai penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, inovasi pemerintah mempunyai nilai yang besar bagi penerima manfaat. Dengan kata lain, inovasi adalah bagian dari solusi bagaimana pemerintah secara kreatif menerapkan, mengelola, dan memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja.

Organisasi pemerintahan dapat membiasakan dengan menggunakan berbagai teknologi digital dan mengatasi hambatan aplikasi untuk memaksimalkan potensi inovasi pelayanan berbasis teknologi. Selain itu adanya sumber daya yang mampu menerapkan inovasi pelayanan agar meningkatnya kinerja untuk membuat target inovasi pelayanan di masa yang akan datang berdasarkan transformasi digital. Dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik, penting untuk mengedepankan kegunaan dan aksesibilitas serta memastikan teknologi yang digunakan ramah pengguna.

Digitalisasi layanan publik yang efektif akan meningkatkan kepuasan publik dengan memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang efisien, efektif, dan ramah pengguna yang memenuhi kebutuhan warga negara dengan cara yang nyaman.

Munculnya inovasi pelayanan melalui teknologi yang terintegrasi, prinsip dan etika pelayanan publik tetap diperhatikan. Sehingga pelayanan di era revolusi 4.0 ini dapat menjadi semakin bermakna. Berkembang pesatnya teknologi juga ikut memengaruhi pelayanan. Penerapan inovasi layanan menjadi lebih efektif dengan berbagai upaya percepatannya. Terutama dalam menunjang perilaku sumber daya.

Adanya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi melalui penerapan SPBE atau *e-government*, salah satunya dalam meningkatkan mutu pelayanan. Pada pemerintah daerah, secara khusus inovasi diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 386-390, sedangkan pelayanan publik diamanatkan dalam pasal 334-353. Melalui inovasi ini diharapkan pemerintah selaku pihak yang menerapkan inovasi mampu mendapatkan kemudahan dalam berjalannya hubungan birokrasi antar pemerintah.

Pada tahun 2020, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mempublikasi hasil evaluasi SPBE tahun 2019. Pada tingkat pemerintah daerah, yang mendapatkan indeks SPBE tertinggi adalah Kota Bandung, Kota Surabaya, dan Kota Tangerang. Penilaian indeks SPBE tersebut terdiri dari dua aspek yaitu Administrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi penerapan SPBE atau *e-government*, merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu inovasi pelayanan.

Inovasi pelayanan berfokus pada aspek “perbaikan” yang timbul dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan secara lebih efektif, efisien, berkualitas tinggi, hemat biaya, dan terjangkau bila diperlukan. Untuk memastikan inovasi di sektor publik merupakan peluang, atau bahkan “terobosan” untuk mengatasi hambatan sektor publik dan kebutuhan organisasi.

Semua itu memerlukan kerjasama, dedikasi, dan kerja nyata. Mempertahankan inovasi adalah tugas nyata pemerintah. Mengelola dan mempertahankan inovasi ini memerlukan stabilitas. Perubahan dimaksudkan hanya untuk melakukan perbaikan bertahap dan berskala yang menentukan keberhasilan inovasi. Untuk mempertahankan inovasi demi kepentingan publik, pemerintah harus melakukan satu hal yaitu menjaga tingkat pertumbuhan dan perkembangan inovasi secara konsisten.

Kota Bandung adalah kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Barat, dan terbesar ke tiga di Indonesia. sekaligus menjadi ibu kota provinsi Jawa Barat. Secara morfologi regional, Kota Bandung terletak di bagian tengah “Cekungan Bandung”, yang mempunyai dimensi luas 233.000 Ha. Secara administratif, cekungan ini terletak di lima daerah administrasi Kabupaten/Kota, yaitu Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi, dan 5 Kecamatan yang termasuk Kabupaten Sumedang. Letak, Luas dan Batas Wilayah Kota Bandung terletak pada posisi 107°36’ Bujur Timur dan 6°55’ Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Bandung adalah 16.729,65 Ha. Perhitungan luasan ini didasarkan pada Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor

10 Tahun 1989 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung dengan Kabupaten Daerah Tingkat II Bandung.

Kota Bandung di Jawa Barat, Indonesia, memiliki berbagai keunikan yang menarik. Kota ini terkenal dengan keindahan alamnya yang dipenuhi oleh bunga-bunga yang indah, banyak taman dan kebun bunga yang tersebar. Selain itu, Bandung dikenal dengan fashion dan tekstilnya yang terkenal, beragam aneka kuliner, dan suhu udara yang cukup sejuk.

Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung berdiri dan terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 1397 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung, dan baru operasional pada bulan Februari Tahun 2009.

Seiring adanya kemajuan teknologi, dunia komunikasi yang sebelumnya hanya berkisar pada kertas juga memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk mengolah, mengakses, mendistribusikan, dan menyimpan surat. Dalam kehidupan sehari-hari, kita perlu mengkomunikasikan informasi kepada orang lain, baik itu instansi pemerintah, organisasi, swasta, maupun individu. Informasi ini biasanya disampaikan melalui surat. Pada suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dengan adanya surat. Fungsi surat pada organisasi juga menunjukkan informasi suatu organisasi tersebut. Tanpa surat tidaklah mungkin sebuah organisasi dapat

mencatat segala dokumen dan catatan yang begitu banyak terutama dalam pengelolaan administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nova Prastiyo (2023) bahwa penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPANDUK sudah cukup berjalan dengan baik namun belum maksimal. Hambatan dari inovasi tersebut mengenai sebagian warga yang belum siap untuk melakukan pelayanan secara online karena terkesan cukup rumit kemudian hambatan selanjutnya terkait server yang sering kali mengalami *down* diakibatkan jaringan yang tidak stabil karena letak geografis sehingga dampaknya mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil, hambatan selanjutnya kurangnya sosialisasi melalui media sosial sehingga masyarakat tidak tahu keuntungan dan kelebihan menggunakan aplikasi SIPANDUK, selanjutnya aplikasi SIPANDUK belum tersedia versi IOS sehingga masyarakat yang menggunakan Smartphone iPhone belum bisa menginstall dan menikmati pelayanan melalui aplikasi SIPANDUK.

Terkait dengan inovasi pelayanan dari peneliti, Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung menerapkan inovasi pelayanan berbasis aplikasi persuratan PESONA BANDUNG yang bertujuan untuk memudahkan sejumlah pemangku kepentingan di lingkungan pemerintahan Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung dengan sejumlah Dinas, Kecamatan, maupun Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung dalam penerimaan dan pengiriman persuratan berbentuk Aplikasi digital bernama PESONA BANDUNG.

Di sisi lain yang terjadi pada penerapan pelayanan publik selalu ada permasalahan-permasalahan yang dihadapi birokrasi dalam permasalahan pelayanan. Permasalahan tersebut harus diatasi dengan berbagai terobosan-terobosan yang menciptakan hal yang lebih baik.

Peneliti melihat bahwa penerapan inovasi pelayanan berbasis aplikasi persuratan PESONA BANDUNG di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung masih berjalan kurang optimal. Hal ini terdapat pada beberapa karakteristik Inovasi Pelayanan yang masih rendah seperti pada karakteristik *Compatibility* (Kesesuaian) terlihat dari parameter kesesuaian, dikarenakan penerapan aplikasi ini terkadang kurang sesuai dengan apa yang diinginkan seperti lambatnya proses disposisi surat, dan juga kurangnya kompatibel dikarenakan sistem penomoran surat pada aplikasi PESONA BANDUNG masih manual oleh seorang operator dan belum terotomatis pada aplikasi. Pada karakteristik *Complexity* (Kompleksitas) terkait parameter tingkat kerumitan yaitu sebagian pegawai masih merasa rumit dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dan juga pada karakteristik *Triability* (Aplikasi) parameter kualitas penerapan aplikasi persuratan dinilai masih kurang dikarenakan aplikasi dan komputer terkadang mengalami gangguan. Serta pada karakteristik *Observability* (Pengamatan) dari parameter pengamatan dikarenakan pimpinan jarang melakukan pengamatan pada beberapa pegawai yang belum sepenuhnya mampu menerapkan aplikasi PESONA BANDUNG. Dan jika dilihat dari parameter produksi, ketika proses produksi aplikasi sendiri dari pusat terbilang cepat, namun proses penerapannya di tingkat dinas-dinas memakan waktu yang lebih lama. Ini menunjukkan adanya perbedaan waktu



antara proses pengembangan aplikasi di level pusat dengan proses penerapannya di level dinas.

Penelitian ini didasarkan pada peneliti untuk menemukan sejumlah permasalahan yang ada pada penerapan inovasi pelayanan berbasis aplikasi persuratan PESONA BANDUNG di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut didapat judul **“Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung”** dikarenakan peneliti tertarik dengan beberapa fenomena yang terjadi yaitu dengan adanya aplikasi tersebut mempermudah perpindahan surat manual ke surat digital, mengurangi estimasi biaya, dan sebagai upaya modernisasi.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Dalam fokus ini, peneliti memilih untuk memfokuskan penelitian pada Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. Hal tersebut dipilih oleh peneliti dikarenakan ingin melihat kemanfaatan (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kompleksitas (*complexity*), aplikasi (*trialability*), dan pengamatan (*observability*) pada penerapan inovasi pelayanan berbasis aplikasi tersebut berjalan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang peneliti telah jelaskan diatas, peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu

“Bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung?”

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu “Peneliti ingin mengetahui Penerapan Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung.”

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Secara teoritis, memberikan pemahaman informasi mengenai penerapan inovasi pelayanan dan hasil yang dirasakan setelah adanya penerapan inovasi pelayanan.
2. Secara praktis, memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai penerapan inovasi pelayanan.
3. Secara akademis, memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam penerapan inovasi pelayanan.