

INOVASI SISTEM PELAPORAN TERINTEGRASI APLIKASI SOFTWARE PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI SUMATERA UTARA

TESIS

OLEH

**MUHAMMAD FAIYS NASUTION
NPM. 201801007**

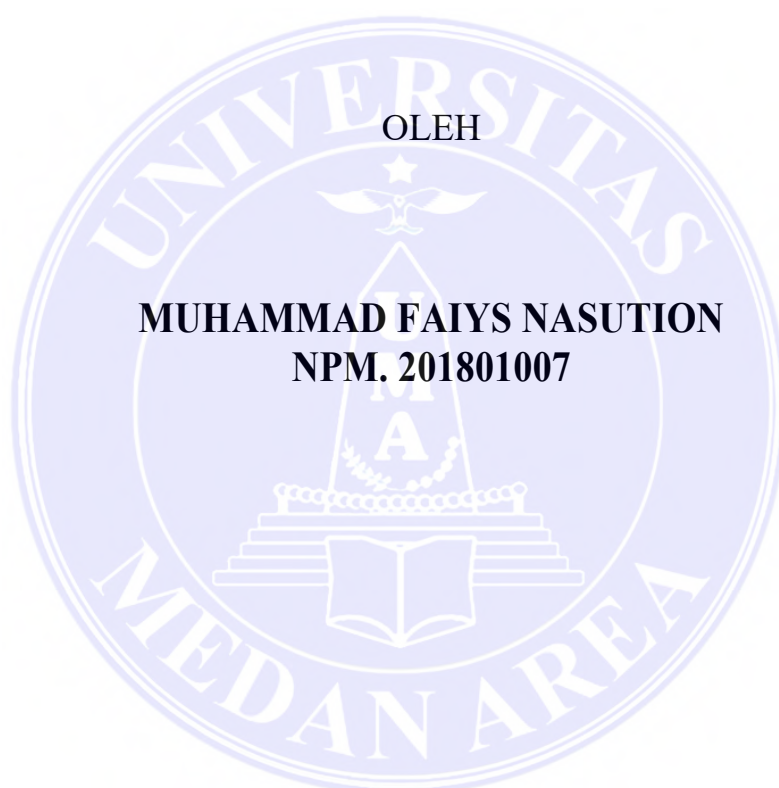


**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

INOVASI SISTEM PELAPORAN TERINTEGRASI APLIKASI SOFTWARE PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI SUMATERA UTARA

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**MUHAMMAD FAIYS NASUTION
NPM. 201801007**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : INOVASI SISTEM PELAPORAN TERINTEGRASI APLIKASI SOFTWARE
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI SUMATERA UTARA**

Nama : MUHAMMAD FAIYS NASUTION

NPM : 201801007

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd

Pembimbing II



Dr. Budi Hartono, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. H. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 19 September 2022

Nama : MUHAMMAD FAIYS NASUTION

NPM : 201801007



Panitia Penguji Tesis :

Ketua	: Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA
Sekretaris	: Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si
Pembimbing I	: Prof. Dr. Zainuddin, MPd
Pembimbing II	: Dr. Budi Hartono, M.Si
Penguji Tamu	: Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)4/1/23

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, September 2022

Yang menyatakan,



MUHAMMAD FAIYS NASUTION

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD FAIYS NASUTION
NPM : 201801007
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

INOVASI SISTEM PELAPORAN TERINTEGRASI APLIKASI SOFTWARE PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI SUMATERA UTARA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



MUHAMMAD FAIYS NASUTION

ABSTRAK**INOVASI SISTEM PELAPORAN TERINTEGRASI APLIKASI
SOFTWARE PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI
SUMATERA UTARA**

Nama : Muhammad Faiys Nasution
NPM : 201801007
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Inovasi Sistem Pelaporan Terintegrasi Aplikasi Software Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara merupakan inovasi baru. Aplikasi ini merupakan aplikasi pertama di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara, hal ini bertujuan untuk meminimalisir masalah system pelaporan kegiatan dari kabupaten/ Kota yang akan di laporkan ke Direktur Polisi Pamong Praja Kementerian Dalam Negeri.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Inovasi Sistem Pelaporan Terintegrasi Aplikasi Software yang dilakukan Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara serta menganalisis faktor pendorong dan penghambat inovasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisisnya menggunakan model interaktif dengan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pelaporan Terintegrasi Aplikasi Software telah memenuhi syarat sebagai sebuah inovasi Sistem Pelaporan Terintegrasi karena memiliki nilai kebaruan dan keunggulan dari system lama; memiliki kesesuaian terhadap inovasi lama; sebagai inovasi baru mengalami kerumitan; telah dilakukannya uji coba; serta memiliki sifat yang mudah diamati. Faktor pendukungnya terletak pada sumber daya manusia yang berkompeten sedangkan factor penghambatnya terletak pada jaringan dan adanya bugs dan terbatasnya anggaran untuk membuat aplikasi dimaksud.

Kata Kunci: Inovasi, Sistem Pelaporan Terintegrasi Aplikasi Software

ABSTRACT**INNOVATION OF INTEGRATED REPORTING SYSTEM SOFTWARE APPLICATIONS IN THE PAMONG PRAJA POLICE UNIT, NORTH SUMATERA PROVINCE**

Nama : Muhammad Faiys Nasution
NPM : 201801007
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

The Innovation of the Integrated Reporting System Software Application in the Civil Service Police Unit of North Sumatra Province is a new innovation. This application is the first application at the Civil Service Police Unit Office of North Sumatra Province, it aims to minimize problems with the reporting system for activities from districts / cities that will be reported to the Director of Civil Service Police of the Ministry of Home Affairs.

The purpose of this study was to analyze and describe the Software Application Integrated Reporting System Innovation carried out by the Civil Service Police Unit Office of North Sumatra Province and to analyze the driving and inhibiting factors of the innovation. The research method used is descriptive qualitative, using interview, observation and documentation data collection techniques. The analysis uses an interactive model with the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

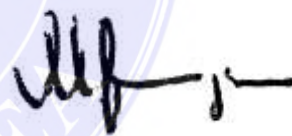
The results showed that the Software Application Integrated Reporting System had met the requirements as an Integrated Reporting System innovation because it had new values and advantages over the old system; have conformity to old innovations; as new innovations experience complexity; trials have been carried out; and are easily observable. The supporting factor lies in competent human resources while the inhibiting factor lies in the network and the presence of bugs and the limited budget to make the application in question.

Keywords: *Innovation, Software Application Integrated Reporting System*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Inovasi Sistem Pelaporan Terintegrasi Aplikasi Software Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara”**. Tesis ini disusun dengan tujuan mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa Tesis ini jauh dari kata sempurna, sehingga dengan terbuka lebar penulis menerima kritikan, saran dan masukan yang baik untuk perubahan kearah lebih baik di masa yang akan datang.

Medan, Agustus 2022
Penulis,



Muhammad Faiys Nasution
201801007

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Penulis sembahkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ” INOVASI SISTEM PELAPORAN TERINTEGRASI APLIKASI SOFTWARE PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI SUMATERA UTARA”.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan bimbingan, baik materil maupun moril, dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc ;
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS ;
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Budi Hartono, M.Si.
4. Bapak Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
5. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
6. Kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini;
7. Teman-teman dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terlibat membantu dan mensupport dalam pembuatan Tesis ini saya ucapkan
Matur
nuwun.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan sangat special Kepada :

- ❖ Allah Subhanahu wa ta'ala atas semua keridhoannya dan izinnya sehingga saya mampu menyelesaikan Kuliah dan Tesis ini dengan tepat waktu.
- ❖ Papa (Alm) Alm) H. Abdul Halim Nasution Dan (Almh) Hj. Atika Lubis yang teramat sangat selalu memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Tesis ini juga sebagai bentuk dedikasi saya kepada Almarhum PAPA dan MAMA saya yang belum sempat saya berikan kebahagiaan. Tesis ini sebagai tanda bahwa perjuangan orangtua saya tidak sia-sia. Terima kasih atas semua cinta yang telah mama berikan kepada saya.
- ❖ Mertua (Alm) H. Sutarno Rusman Dan Hj. Sunaryati.
- ❖ Istri Heny Anggraini untuk orang yang saya cintai. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaan.
- ❖ Anak – anak ku sayang Falihah Arifah Syahirah Nasution dan Muhammad Fawwaz Arif Nasution.
- ❖ Abang – abang ku dan kakak ipar tersayang.

MOTTO

*“Taka ada kata menyerah untuk
meraih impian, tiada kesuksesan yang
dapat diraih tanpa adanya usaha,
kerja keras dan do’a.”*



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Teori-Teori Yang Mendukung	13
2.1.1. Definisi Implementasi	13
2.1.2. Konsep Inovasi	18
2.1.3. Faktor Pendorong Inovasi	23
2.1.4. Faktor Penghambat Inovasi	24
2.1.5. Konsep Sistem Pelaporan Terintegrasi	26
2.1.6. Konsep Aplikasi Software	30
2.1.7. Konsep Satuan Polisi Pamong Praja	35
2.2. Penelitian Terdahulu	37
2.3. Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.2. Bentuk Penelitian	43
3.3. Informan Penelitian	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data	44

3.5. Teknik Analisa Data	46
3.6. Definisi Konsep dan Operasional	47
3.6.1. Defenisi Konsep	47
3.6.2. Defenisi Operasional	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.2. Hasil Penelitian	89
4.3. Pembahasan	109
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	116
5.2. Saran	117
DAFTAR KEPUSTAKAAN	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hambatan Inovasi	27
Gambar 2. Kerangka Berfikir	44
Gambar 3. Struktur Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara	53



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat, maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas – asas good governance (Masthuri, 2002).

Berdasarkan pasal 12 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa Urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar salah satunya meliputi; ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Dalam pasal 65 ayat (1) huruf b Undang- undang yang sama juga disebutkan bahwa “Kepala Daerah mempunyai tugas memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat”.

Tugas dimaksud diamanahkan kepada Satuan Polisi Pamong Praja sesuai pasal 255 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 yang

menyebutkan bahwa, “...dibentuk Satuan Polisi Pamong Praja untuk menegakkan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat...”.

Hal ini tentunya senada dengan penjelasan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja yang ditandatangani oleh Presiden Joko Widodo pada 3 Mei 2018, bahwa untuk menegakkan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah (Perkada), menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat di setiap Provinsi dan Kabupaten / Kota dibentuk Satuan Polisi Pamaong Praja yang disebut Satpol PP.

Pembentukan Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan Perda Provinsi dan Perda Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana ditekankan pada pasal 2 ayat (2) PP 16/2018 ini. Oleh karenanya, jauh sebelum PP 16/2018 ini diberlakukan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara telah mengacu pada PP 6/2010 yang menetapkan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara (Satpol PP Provsu) sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Sumatera Utara melalui Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dalam rangka mengoptimalkan tugas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara, maka melalui

Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 31 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja ditetapkan tugas pokok Satuan Polisi Pamong Praja Provsu, yakni membantu Gubernur di bidang penegakan peraturan perundang-undangan Daerah, ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, sumberdaya aparatur dan perlindungan masyarakat, serta tugas-tugas dekonsentrasidan pembantuan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja bahwa ruang lingkup penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat yang menjadi kewenangan Satuan Polisi Pamong Praja antara lain :

- 1) Tertib tata ruang,
- 2) Tertib jalan,
- 3) Tertib angkutan jalan dan angkutan sungai,
- 4) tertib jalur hijau, taman dan tempat umum,
- 5) tertib sungai, saluran, kolam dan pinggirpantai,
- 6) tertib lingkungan,
- 7) tertib tempat usaha dan usaha tertentu,
- 8) tertib bangunan,
- 9) tertib bangunan,
- 10) tertib sosial,
- 11) tertib kesehatan,
- 12) tertib tempat hiburan dan keramaian,

- 13) tertib peran serta masyarakat,
- 14) dan ketentuan lain sepanjang telah ditetapkan dalam peraturan daerah masing-masing.

Bahwa salah satu tugas pokok Satuan Polisi Pamong Praja Provsu adalah memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat Sumatera Utara. Hal ini selaras dengan amanat pasal 8 ayat 2 UU 25/2009 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) pelaksanaan pelayanan,
- 2) pengelolaan pengaduan masyarakat,
- 3) pengelolaan informasi,
- 4) pengawasan internal,
- 5) penyuluhan kepada masyarakat,
- 6) pelayanan konsultasi.

Pelayanan tersebut berkaitan dengan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat yang mencakup penegakkan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat yang dapat dicapai melalui peningkatan sumber daya aparatur dengan melaksanakan Pelatihan Dasar Bantuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Uara.

Dalam rangka meningkatkan system pelaporan terintegrasi Aplikasi Software pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara yang berbasis online. Aplikasi ini memberikan kemudahan yaitu

pelaporan secara mandiri melalui internet dari mana saja, proses lebih mudah dan singkat.

Selain itu, terdapat beberapa isu yang dapat memberi dampak buruk bagi Satuan Polisi Pamong Praja Provisni Sumatera Utara. Seperti kasus kurangnya Sumber daya manusia Aparatur dalam menjalankan tugas kedinasan.

Di era globalisasi seperti saat ini semakin memacu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang baik. Melalui inovasi yang di terapkan, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud.

Penggunaan teknologi yang merupakan inovasi dari pelayanan public juga merupakan dampak dari penyebaran corona virus disease 2019 (covid-19) yang dinyatakan oleh world health organization sebagai pandemic pada Sebagian besar negara-negara di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, hal ini tentunya mengancam pelayanan public. Dalam rangka menjaga kinerja perekonomian nasional dengan tetap menjaga pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pemulihan ekonomi nasional sebagaimana pada Peraturan Pemerintah lainnya. Nomor 23 Tahun 2020 yang bertujuan untuk melindungi, mempertahankan, dan

meningkatkan kemampuan ekonomi para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Pelayanan publik sebagai salah satu penggerak roda perekonomian harus mendukung program pemulihan ekonomi nasional melalui pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Mengingat hal dimaksud maka pelayanan publik harus melakukan inovasi-inovasi guna menyederhanakan dan mempermudah pelayanan serta meminimalkan/menghilangkan risiko penyebaran Covid-19.

Sejak tanggal 31 Maret 2020 pemerintah memberlakukan status kedaruratan Kesehatan masyarakat dan menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kondisi ini menyebabkan terhambatnya pelayanan publik, mulai dari pembatasan pelayanan publik bahkan sampai penutupan sementara pelayanan publik ke masyarakat. Di sisi lain penyelenggaraan pelayanan publik seyogyanya harus tetap beroperasi, meskipun dalam situasi pandemi, mengingat terkait pelayanan publik merupakan salah satu penggerak roda perekonomian, Terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik akan berdampak negatif terhadap pemulihan ekonomi akibat Covid-19 dan menurunkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Mengingat pentingnya peranan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemulihan ekonomi dan pelayanan kebutuhan masyarakat maka perlu adanya upaya dan inovasi guna menjamin terlaksananya pelayanan publik yang efisien dan efektif serta aman dari Covid-19. Dalam rangka

menjawab permasalahan terhambatnya penyelenggaraan pelayanan public akibat pandemi Covid- 19.

Suatu inovasi sangat penting untuk diterapkan pada kondisi saat ini. Namun, hal tersebut harus didukung dengan beberapa hal, yaitu pertama, komitmen pemimpin, hal ini sangat penting untuk mendukung setiap proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*). Hal tersebut karena pemimpin atau dalam hal ini penyelenggara ataupun pelaksana layanan public dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Kedua, sarana dan prasarana, dukungan sarana dan prasarana juga menjadi penting karena tanpa hal tersebut, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Adapun sarana dan prasarana tersebut adalah ketersediaan komputer/laptop, jaringan internet, dan sebagainya. Ketiga, sumber daya manusia, apabila komitmen pemimpin dan sarana prasarana sudah memadai, namun sumber daya manusia yang dapat mengeksekusi pelayanan berbasis elektronik tidak ada, maka hal tersebut akan sulit terwujud. Dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) yang aktif dalam penerapan inovasi pelayanan sehingga memberikan hasil yang memuaskan untuk kegiatan Satuan Polisi Pamong Praja Provisni Sumatera Utara (Charani, 2020:84-85).

Dengan beberapa fenomena dan isu yang ada, kini system pelaporan terintegrasi aplikasi software memberikan inovasi terbaru dalam Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara, yaitu Inovasi

Pelaporan Terintegrasi Aplikasi Software Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara. Aplikasi ini merupakan aplikasi Inovasi yang akan di buat di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara, hal ini bertujuan untuk meminimalisir masalah system pelaporan dokumen/ kegiatan dari kabupaten/ kota untuk dilaporkan ke Direktorat Polisi Pamong Praja Kementerian dalam Negeri.

Sistem integrasi (integrated system) merupakan sebuah rangkaian proses untuk menghubungkan beberapa sistem komputerisasi dan software aplikasi, baik secara fisik maupun secara fungsional. Sistem terintegrasi akan menggabungkan komponen sub-sub sistem ke dalam satu sistem dan menjamin fungsi-fungsi dari sub sistem tersebut sebagai satu kesatuan sistem.

Pengintegrasian sistem informasi merupakan salah satu konsep kunci dari sistem Informasi Manajemen. Berbagai sistem dapat saling berhubungan satu dengan yang lain dengan berbagai cara yang sesuai dengan keperluannya. Aliran informasi diantara sistem sangat bermanfaat bila data dalam file suatu sistem diperlukan juga oleh sistem yang lainnya, atau output suatu sistem menjadi input bagi sistem lainnya. Secara manual juga dapat dicapai suatu integrasi tertentu, misalnya data dari satu bagian dibawa kebagian lain, dan oleh petugas administrasi data tersebut digabung dengan data dari sistem yang lain. Jadi kalau secara manual maka derajat integrasinya menjadi tinggi.

Konsep Integrasi sistem adalah yaitu suatu konsep sistem yang dapat saling berhubungan satu dengan yang lain dengan berbagai cara yang sesuai dengan keperluan. Hal ini sangat bermanfaat bila suatu data dalam file suatu sistem diperlukan juga oleh sistem yang lainnya atau output suatu sistem menjadi Input sistem lainnya.

Keuntungan dari integrasi sistem ini adalah membaiknya suatu arus informasi dalam sebuah organisasi. Suatu pelaporan biasanya memang memerlukan waktu, namun demikian akan semakin banyak informasi yang relevan dalam kegiatan manajerial yang dapat diperoleh bila diperlukan. Keuntungan ini merupakan alasan yang kuat untuk mengutamakan (mengunggulkan) sistem informasi terintegrasi karena tujuan utama dari sistem informasi adalah memberikan informasi yang benar pada saat yang tepat. Keuntungan lain dari pengintegrasian sistem adalah sifatnya yang mendorong manajer untuk membagikan (mengkomunikasikan) informasi yang dihasilkan oleh departemen (bagian) nya agar secara rutin mengalir ke system lain yang memerlukannya.

Suatu pelaporan biasanya memang memerlukan waktu, namun demikian akan semakin banyak informasi yang relevan dalam kegiatan manajerial yang dapat diperoleh bila diperlukan. Keuntungan ini merupakan alasan yang kuat untuk mengutamakan (mengunggulkan) sistem informasi terintegrasi karena tujuan utama dari sistem informasi adalah memberikan informasi yang benar pada saat yang tepat.

Integrasi informasi dari sebuah sistem diperlukan karena :

1. Adanya kebutuhan konstituen untuk bekerja sama antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam suatu pemerintahan.
2. Terjadinya pengolahan data antar sistem informasi tiap OPD yang saling terkait, sehingga untuk melengkapi suatu informasi dibutuhkan proses pertukaran data dengan sistem informasi yang lain.
3. Dapat memungkinkan penyediaan realtime pengaksesan data.
4. Mengubah data untuk analisis dan pertukaran data, mengatur penempatan data untuk kinerja.

(<https://sulselprov.go.id/welcome/post/penerapan-integrasi-sistem-dalam-pemerintahan>)

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara?
2. Apa sajakah faktor penghambat dan pendorong keberhasilan dari inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor penghambat dan pendorong Inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi atas manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu penjelasannya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Sebagai salah satu bahan kajian dalam studi administrasi publik terutama dalam menciptakan sebuah inovasi terhadap Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara.
- b) Sebagai salah satu kajian bahwa inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara.sangat bermanfaat dalam mempermudah prosesnya.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ide atau masukan pemikiran terutama pada pihak-pihak yang terkait dalam inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software.

- b) Memberikan masukan kepada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara sebagai penyelenggara inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software.
- c) Sebagai bahan rujukan dan juga sebagai referensi informasi untuk peneliti lainnya yang hendak melakukan kajian penelitian dengan tema atau masalah serupa yaitu terkait inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori-Teori Yang Mendukung

2.1.1. Definisi Implementasi

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Adapun pengertian implementasi tersebut dapat dilihat dalam beberapa pendapat di bawah ini.

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
3. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni:

1. Penyediaan sumber daya, unit dan metode.

2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Implementasi menurut teori Jones (Mulyadi, 2015:45): *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: *“Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy”* (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Selanjutnya menurut Lister (Taufik dan Isril, 2013:136), “sebagai sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan”.

Grindle (Mulyadi, 2015:47), “menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu”.

Sedangkan Horn (Tahir, 2014:55), “mengartikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan”.

Ekawati (Taufik dan Isril, 2013:136) menyatakan, “bahwa definisi implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya”

Kemudian Gordon (Mulyadi, 2015:24) menyatakan, “implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.”

Menurut Widodo (Syahida, 2014:10), “implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu”.

Naditya dkk (2013:1088) menyatakan, “dasar dari implementasi adalah mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan”.

Sedangkan menurut Wahyu (Mulyadi, 2015:50), studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi.

Kemudian Gunn dan Hoogwood (Tahir, 2014:55), “mengemukakan bahwa implementasi merupakan sesuatu yang sangat esensial dari suatu teknik atau masalah manajerial”.

Menurut Meter and Horn (Taufik dan Isril, 2013:136) menekankan, “bahwa tahap implementasi tidak dimulai pada saat tujuan dan sasaran ditetapkan oleh keputusan kebijaksanaan sebelumnya; tahap implementasi baru terjadi setelah proses legislatif dilalui dan pengalokasian sumber daya dan dana telah disepakati”.

Selanjutnya Pressman dan Wildavsky (Syahida, 2014:8-9) mengemukakan bahwa: “*Implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*” maksudnya: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan,

melengkapi. Jadi secara etimologis implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktifitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil”.

Pada dasarnya implementasi menurut Syauckani dkk (Pratama, 2015:229), “merupakan salah satu tahap dalam proses kebijaksanaan publik dalam sebuah negara. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas, termasuk tujuan jangka pendek, menengah dan panjang”.

Sedangkan William (Taufik dan Isril, 2013:136), “dengan lebih ringkas menyebutkan dalam bentuk lebih umum, penelitian dalam implementasi menetapkan apakah organisasi dapat membawa bersama jumlah orang dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan mendorong mereka mencari cara untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Menurut Mazmanian dan Sebatier (Waluyo, 2007:49), menyebutkan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintahperintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasikan masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

Kemudian menurut Webster Dictionary (Syahida, 2014:8) mengenai pengertian implementasi menyatakan bahwa: “Implementasi yang merupakan terjemahan dari kata *“implementation”*, berasal dari kata kerja *“to implement”*, kata *to implement* berasal dari bahasa latin *“implementatum”* dari asal kata *“impere”* dimaksudkan *“to fill up”*, *“to fill in”* yang artinya mengisi penuh, melengkapi, sedangkan *“plere”* maksudnya *“to fill”*, yaitu mengisi. Selanjutnya kata *“to implement”* dimaksudkan sebagai: *“(1) to carry into effect, to fulfill, accomplish. (2) to provide with the means for carrying out into effect or fullfling, to gift*

practical effect to. (3) to provide or equip with implement. Pertama, *to implement* dimaksudkan “membawa ke suatu hasil (akibat), melengkapi dan menyelesaikan”. Kedua, *to implement* dimaksudkan “menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu, memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu”. Ketiga, *to implement* dimaksudkan menyediakan atau melengkapi dengan alat.

Salusu (Tahir, 2014:55-56) menyatakan, “implementasi sebagai operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu dan menyentuh seluruh jajaran manajemen mulai dari manajemen puncak sampai pada karyawan terbawah”.

Selanjutnya Kapioru (2014:105) menyebutkan, ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

- a. Kondisi lingkungan (*environmental conditions*).
- b. Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*).
- c. Sumberdaya (*resources*).
- d. Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*).

Dan menurut Purwanto (Syahida, 2014:13), beberapa faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi yaitu:

1. Kualitas kebijakan itu sendiri.
2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran).
3. Ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya).
4. Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya).
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak)
6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas tersebut dapat diketahui bahwa pengertian implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan

kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

Subarsono (2009) mengutip pendapat beberapa para ahli untuk dapat mendefinisikan implementasi. Seperti Solichin yang menjelaskan bahwa implementasi merupakan Tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok pejabat atau pemerintah dan swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang digariskan dalam pengambilan keputusan kebijakan. Sedangkan Pressman dan Wildavsky menyatakan implementasi berarti *carry out* (membawa), *accomplish* (menyelesaikan), *fulfil* (mengisi), *produce* (menghasilkan), dan *complete* (melengkapi). Berdasarkan kutipannya, Subarsono memberikan pandangan mengenai implementasi yaitu merupakan suatu aktivitas yang berhubungan pada sebuah penyelesaian pekerjaan dengan menggunakan sarana atau sebuah alat agar dapat memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan.

Implementasi pada dasarnya merupakan tindakan atau melakukan sesuatu dari sebuah rencana yang telah ditetapkan sebelumnya dan disusun dengan baik serta terperinci. Seperti yang dikatakan Usman (2002:70), bahwa implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, Tindakan atau adanya mekanisme system yang berarti bahwa implementasi tidak hanya sebatas aktivitas namun merupakan kegiatan yang terencana dan dilakukan atas dasar mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.2. Konsep Inovasi

Inovasi berarti berasal dari kata “*innovation*” dari bahasa Inggris, sering diterjemahkan segala hal yang baru atau pembaharuan (S. Wojowasito dalam Ibrahim, 1988). Tetapi, ada yang menjadikan kata *innovation* dalam bahasa Indonesia menjadi inovasi. Inovasi terkadang dipakai untuk menyatakan penemuan, karena hal yang baru itu hasil penemuan. Kata penemuan dalam bahasa Inggris disebut *discovery* dan *invention*. Kata *innovation*, *discovery*, dan *invention* mengandung arti ditemukannya sesuatu yang baru, baik sebenarnya barangnya itu sendiri sudah ada lama kemudian baru diketahui, atau memang benar-benar baru dalam arti sebelumnya tidak ada. Inovasi dapat menggunakan diskoveri atau invensi. Berikut dijelaskan ketiga pengertian tersebut satu persatu.

Diskoveri (*discovery*) adalah suatu penemuan sesuatu yang sebenarnya benda atau hal yang ditemukan sudah ada, tetapi belum diketahui orang. Misalnya penemuan benua Amerika. Sebenarnya benua Amerika itu sudah lama ada, tetapi baru ditemukan oleh Colombus pada tahun 1492. Invensi (*invention*) adalah suatu penemuan sesuatu yang benar-benar baru, artinya hasil kreasi manusia. Benda atau hal yang ditemukan itu benar-benar sebelumnya belum ada, kemudian diadakan dengan hasil kreasi baru. Misalnya penemuan teori belajar, teori pendidikan model pakaian dan sebagainya. Inovasi (*innovation*) adalah suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik itu berupa hasil invensi maupun diskoveri. Inovasi diadakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu (Ibrahim, 1988).

Pengertian lain dari inovasi datang dari Miles (1964), yaitu;

“Innovation is a special of the genus “change” Generally speaking it seems useful to define an innovation as a deliberate, novel, specific change, which is thought to be more efficacious in accomplishing the goal of system”.

Sedangkan Rogers (1983) memberikan definisi inovasi sebagai berikut;

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

Dari beberapa definisi inovasi di atas dapat diketahui bahwa tidak ada perbedaan mendasar tentang pengertian inovasi antara satu dengan yang lain. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa inovasi ialah suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara, barang-barang bantuan manusia, yang diamati atau dirasakan

sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat). Hal yang baru itu dapat berupa hasil invensi atau diskoveri yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dan diamati sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok masyarakat. Jadi inovasi adalah bagian dari perubahan sosial. Selanjutnya kata inovasi identik dengan modernisasi. Inovasi dan modernisasi adalah sama-sama perubahan sosial, perbedaannya hanya pada penekanan ciri dari perubahan. Inovasi menekankan pada ciri adanya suatu yang diamati sebagai suatu yang baru bagi individu atau masyarakat. Sedangkan modernisasi menekankan pada adanya proses perubahan dari tradisional ke modern, atau dari belum maju ke yang sudah maju. Jadi dapat disimpulkan bahwa diterima suatu inovasi sebagai tanda adanya modernisasi.

Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Menurut Rogers, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian dari sumber lain menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Dengan merujuk pada pengertian-pengertian di atas, maka sebuah inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo. Dan walaupun tidak ada satu kesepakatan definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai karakteristik sebagai berikut (Roggers: 2005):

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan atribut seperti itu, maka inovasi sebuah inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geofisik yang menempatkannya baru pada

satu tempat, namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lain.

Dalam sebuah pelayanan publik, proses *re-invention* juga dimungkinkan dilakukan, dengan maksud agar pelayanan publik akan lebih mudah diterima oleh masyarakat lokal. Maksudnya bahwa pelayanan publik pada esensinya adalah sama, namun muatan lokal harus menjadi perhatian, apalagi dengan kondisi beragam etnik, agama, nilai dan budaya lokal di masing-masing daerah.

Salah satu contoh yang paling mudah diamati dalam hasil sebuah proses *re-invention* ini adalah pengembangan situs yahoo yang memperkenalkan berbagai layanan dalam bahasa lokal. Fitur layanan dari yahoo, baik yahoo dot com, maupun yahoo lokal seperti yahoo dot co dot id, dot co dot jp, dsb adalah sama. Yang membedakan adalah bahasa pengantar dari masing-masing situs. Jadi pada dasarnya tidak ada inovasi yang benar-benar baru dalam layanan yahoo ini. Yang terjadi kemudian adalah *pseudo-innovation* yang secara kosmetik hanya mengubah tampilan dan bahasa pengantar ke identitas lokal. Model *pseudo-innovation* ini banyak dijumpai ketika inovasi telah merambah ke domain lokal, dan ketika warna globalnya mulai meluntur.

2.1.3. Faktor Pendorong Inovasi

Ancok (2012:58) memberikan pandangan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mendukung keberhasilan suatu inovasi, yaitu:

- a. Modal Manusia. Manusia dianggap sebagai modal penting dalam keberhasilan inovasi karena merupakan penggerak keunggulan organisasi sebagai pekerja.

Tanpa adanya manusia, teknologi yang canggih tidak berarti karena tidak akan ada yang mengoperasionalkannya. Organisasi yang inovatif, haruslah memiliki manusia yang berkualitas. Komponen kualitas ini antara lain seperti memiliki kreativitas, intelektual yang tinggi, emosional, moral dan kesehatan yang baik.

- b. Modal Kepemimpinan. Manusia yang berkualitas hanya akan muncul apabila memiliki pemimpin yang baik. Pemimpin yang diharapkan adalah yang mampu memacu tumbuhnya inovasi dalam organisasi dan memiliki pandangan jauh ke masa depan (visioner), serta memiliki kemampuan mensinergikan berbagai unit, divisi, dan sumber daya yang ada serta mampu mengarahkan atau menggerakkan orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
- c. Modal Struktur Organisasi. modal ini merupakan sebuah wadah atau tempat para sumber daya manusia bekerja. Fungsi wadah ini adalah menumbuhkan inovasi. Struktur organisasi harus di desain dengan baik, tidak kaku dan terkotak-kotak apalagi bersifat hierarkis. Karena yang demikian dapat menutup ruang gerak manusia dalam berinovasi.

2.1.4. Faktor Penghambat Inovasi

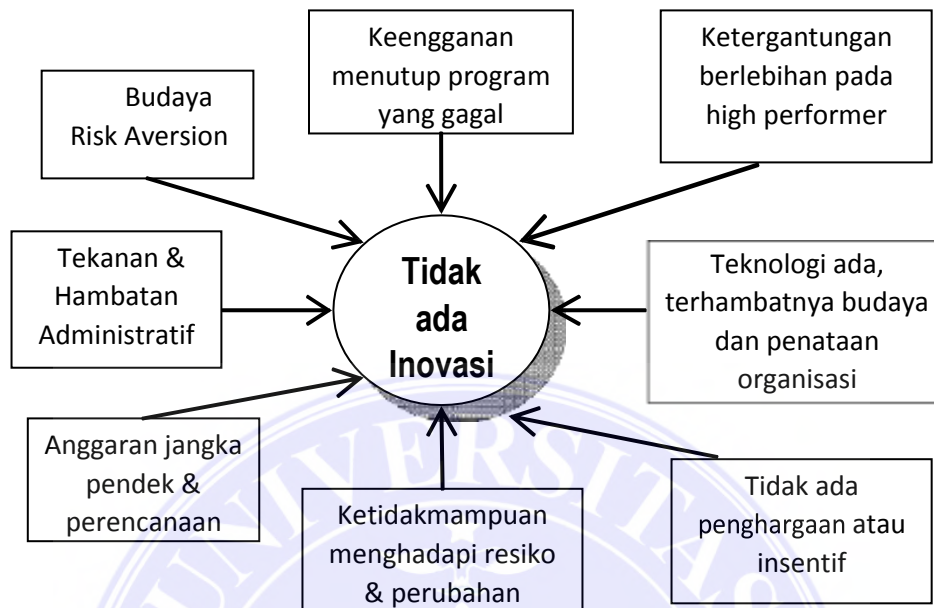
Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempenetrasikan sebuah inovasi. Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud

dengan budaya risk aversion adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pun, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Selain itu, hambatan anggaran yang

periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Gambar 1. Hambatan Inovasi



Sumber : Albury, 2003. hal 31

2.1.5. Konsep Sistem Pelaporan Terintegrasi

Menurut sulselprov.go.id, 2017 Sistem integrasi (integrated system) merupakan sebuah rangkaian proses rangkaian proses untuk menghubungkan beberapa sistem komputerisasi dan software aplikasi, baik secara fisik maupun secara fungsional. Sistem terintegrasi akan menggabungkan komponen sub-sub sistem ke dalam satu sistem dalam menjamin fungsi-fungsi dari sub sistem tersebut sebagai satu kesatuan sistem.

Pengintegrasian sistem informasi merupakan salah satu kunci dari sistem informasi manajemen. Berbagai sistem dapat saling berhubungan satu dengan yang lain dengan berbagai cara yang sesuai dengan kebutuhannya. Aliran

informasi diantara sistem sangat bermanfaat bila data dalam file suatu sistem diperlukan juga oleh sistem yng lainnya, atau output suatu sistem menjadi input bagi sistem lainnnya . Secara manual juga dapat dicapai suatu integrasi tertentu,misalnya data dari satu bagian dibawa kebagian lain,dan oleh petugas administrasi data tersebut digabung dengan data dari sistem yang lain.jadi kalau secara manual ,maka derajat integrasinya menjadi tinggi.

Konsep Integrasi sistem adalah yaitu suatu konsep sistem yang dapat saling berhubungan satu dengan yang lain dengan berbagai cara yang sesuai dengan keperluan.Hal ini sangat bermanfaat bil suatu data dalam file suatu sistem diperlukan juga oleh sistem yang lainnya atau output suatu sistem menjadi Input sistem lainnya.

Keuntungan dari integrasi sistem ini adalah membaiknya suatu arus informasi dalam sebuah organisasi. Suatu pelaporan biasanya memang memerlukan waktu, namun demikian akan semakin banyak informasi yang relevan dalam kegiatan manajerial yang dapat diperoleh bila diperlukan. Keuntungan ini merupakan alasan yang kuat untuk mengutamakan (mengunggulkan) sistem informasi terintegrasi karena tujuan utama dari sistem informasi adalah memberikan informasi yang benar pada saat yang tepat.Keuntungan lain dari pengintegrasian sistem adalah sifatnya yang mendorong manajer untuk membagikan (mengkomunikasikan) informasi yang dihasilkan oleh departemen (bagian) nya agar secara rutin mengalir ke system lain yang memerlukan.

Suatu pelaporan biasanya memang memerlukan waktu, namun demikian akan semakin banyak informasi yang relevan dalam kegiatan manajerial yang dapat diperoleh bila diperlukan. Keuntungan ini merupakan alasan yang kuat untuk mengutamakan (mengunggulkan) sistem informasi terintegrasi karena tujuan utama dari sistem informasi adalah memberikan informasi yang benar pada saat yang tepat.

Intergrasi informasi dari sebuah sistem diperlukan karena:

1. Adanya kebutuhan Konstituen untuk bekerja sama antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam suatu pemerintah.
2. Terjadinya pengolahan data antar sistem informasi tiap OPD yang saling terkait, sehingga untuk melengkapi suatu informasi dibutuhkan proses pertukaran data dengan sistem informasi yang lain.
3. Dapat memungkinkan penyediaan realtime pengaksesan data.
4. Mengubah data untuk analisis dan pertukaran data, mengatur penempatan data untuk kinerja.

untuk Membangun Sistem Integrasi ada beberapa metode pilihan yang dapat kita gunakan, diantaranya adalah

1. Vertical Intergration, merupakan proses mengintergrasikan sub-sub sistem berdasarkan fungsionalitas dengan menghubungkan sub-sub sistem yang sudah ada tersebut supaya bias berinteraksi dengan sistem terpusat dengan tetap berpijak pada arsitektur sub sistem yang lama.
2. Star Intergration, atau lebih dikenal sebagai spaghetti integration, adalah proses mengintergrasikan sistem dengan cara menghubungkan satu sub sistem

ke semua sub-sub sistem lainnya.

3. Horizontal Intergration, atau ada yang mengistilahkan dengan *Enterprise Service Bus* (ESB) merupakan sebuah metode yang mengintergrasikan sistem dengan cara membuat suatu layer khusus yang berfungsi sebagai interpreter, dimana semua sub-sub sistem yang sudah ada akan berkomunikasi ke layer tersebut. model ini lebih menawarkan fleksibilitas dan menghemat biaya integrasi, karena yang perlu difokuskan dalam implementasi proses pengintegrasian hanya layer interpreter tersebut. untuk menangani ekspansi proses kerja juga hanya perlu diimplementasikan di layer interpreter itu juga, dan sub sistem baru yang akan menangani interface dari proses bisnis ekstensi tersebut akan berkomunikasi langsung ke layer dan layer akan menyediakan keperluan-keperluan data/interface untuk sub sistem lain yang memerlukannya.

metode *Enterprise Service Bus* (ESB) ini memiliki banyak kelebihan jika diadopsi dalam merancang arsitektur sistem terintegrasi, yaitu antara lain:

- a. Lebih cepat dalam melakukan penyesuaian dengan sistem yang telah ada
- b. meningkatkan fleksibilitas, mudah untuk diperbaharui mengikuti perubahan keperluan sistem (*system requirements*)
- c. membuat standar sistem sehingga bisa di aplikasikan di sub sistem mana pun
- d. porsi pekerjaan *software development* lebih banyak di „konfigurasi” dari pada “menulis kode” untuk integrasi
- e. dapat diterapkan mulai ruang lingkup kecil hingga di level enterprise namun

metode horizontal intergration atau enterprise sistem bus (ESB) yang

tampaknya ideal ini bukan berarti tidak ada kelemahan. beberapa kelemahan cukup signifikan pengaruhnya antara lain:

1. Pembuatan standar sistem dalam Enterprise Message Model banyak berakut di aspek analisis dan manajerial, biaya analisis benar-benar tinggi karena perlu berkolaborasi dengan analis-analis yang bertanggung jawab terhadap arsitektur dan desain sistem-sistem yang telah ada.
2. Secara khusus memerlukan perangkat keras (Hardware) yang spesifik, seperti misalnya business-logic-server yang independen dan tidak intergak dengan salah satu atau bagian dari sub sistem yang telah ada.
3. Perlu tambahan tenaga (SDM) berupa *Middelaware analyst* yang akan mengkonfigurasi, merawat, dan mengoperasikan layer *Enterprise service bus*.
4. karena biasanya ESB merupakan XML sebagai bahasa komunikasi antara sistem, tentu akan memerlukan resources dan komputasu berlebih untuk melakukan parsing-reparsing dalam komunikasi data.
5. Memerlukan *effort* yang cukup tinggi dalam mengimplementasikan ESB karena cukup banyak layer/tingkatan aplikasi yang harus ditangani, tidak hanya aplikasi-aplikasi inface dari sub-sub sistem saja, melainkan juga layer interpreter yang juga memiliki karateristik sebagai aplikasi juga.

2.1.6. Konsep Aplikasi Software

Menurut mrdekatoz.wordpress.com, 2018 pengertian software adalah sebuah data yang diprogram dan disimpan secara digital yang tidak terlihat secara fisik tetapi terdapat dalam komputer. Software atau perangkat lunak dapat berupa

program atau menjalankan suatu perintah atau intruksi yang dengan melalui software (perangkat lunak) komputer dapat beropersi atau menjalankan suatu perintah. Software juga dapat dikatakan adalah penggerak dan pengontrol hardware (perangkat keras).

Software dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman yang ditulis atau diciptakan oleh programmer yang selanjutnya dikompilasi dengan aplikasi compiler sehingga menjadi sebuah kode yang nantinya akan dikenali oleh mesin hardware.

Fungsi Software

Dalam peran yang penting dalam berjalannya sistem komputer, tentu memiliki fungsi-fungsi khusus yang dimiliki software. Fungsi-fungsi software tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Software menyediakan fungsi dasar untuk kebutuhan komputer yang dapat dibagi menjadi sistem operasi atau sistem pendukung.
2. Software berfungsi dalam mengatur berbagai hardware untuk bekerja secara bersama-sama.
3. Sebagai penghubung antara software-software yang lain dengan hardware
4. Sebagai penerjemah terhadap software-software lain dalam setiap instruksi-instruksi ke dalam bahasa mesin sehingga dapat diterima oleh hardware.
5. Mengidentifikasi program.

Pembagian software

Secara garis besar, Software dapat dibedakan menjadi beberapa bagian antara lain sebagai berikut.

a. Sistem Operasi

adalah perangkat lunak yang mengorganisasikan semua komponen mesin komputer.

Contoh-Contoh Sistem Operasi

1. Macintosh
2. Linux
3. Unik
4. Microsoft Windows

b. Program Aplikasi (Siapa Pakai)

adalah suatu program yang ditulis dalam bahasa pemrograman tertentu untuk diterapkan pada bidang tertentu. Programan Aplikasi dibedakan dalam beberapa jenis aplikasi antara lain sebagai berikut.

1. Pengolah Kata (word processor), contohnya : Ms. Word, Word Star, Word Perfect.
2. Pengolah angka (spread sheet), contohnya : Excel, Lotus, Quattro pro
3. pengolah data (database), contohnya : Ms. Access, Dbase, Foxpro
4. pengolah citra (drawing, contohnya : Adobe photoshop, Corel Draw, 3DStudio.

c. Program Bantu (Utility)

adalah suatu program yang berfungsi untuk membantu sistem operasi.

Contoh-Contoh Program Bantu (Utility)

1. Mozilla Firefox
2. Anti Virus

3. Winamp
 4. FLV Player
 5. PC Tools
- d. Bahasa pemrograman

adalah suatu program yang berbentuk assembler compiler atau interpreter.

Contoh-Contoh Bahasa Pemrograman:

1. ASP
2. HTML
3. Visual Basic
4. Pascal
5. Java
6. Delphi
7. PHP

Jenis – Jenis Software

Software dibedakan dalam beberapa macam bagian yang terdiri dari setiap jenis-jenis software berdasarkan dari bentuk, dan fungsinya. Jenis-Jenis software antara lain sebagai berikut; Freeware adalah perangkat lunak gratis yang dapat digunakan tanpa dengan batasan waktu. Freeware umumnya disumbangkan kepada komunitas-komunitas, namun memiliki hak sebagai pengembang dan pengotrol dalam pengembang aplikasi selanjutnya. Freeware akan memberikan source kode (Kode sumbernya) jika pengembang aplikasi berhenti mengembangkan produk freeware kepada pengembang lain atau mengumumkan freeware tersebut bebas untuk dikembangkan secara berama-sama.

- **Shareware** adalah perangkat lunak uji coba yang diberikan secara gratis dengan keterbatasan fitur-fitur tertentu seperti ketersediaan, fungsi, dan kenyamanan yang tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Shareware merupakan perangkat lunak uji coba yang bertujuan untuk memperkenalkan perangkat lunak tersebut dan sebagai strategi marketing pengembangan aplikasi Shareware. Shareware disebut juga dengan Trialware.
- **Firmware** adalah aplikasi perangkat lunak yang tersimpan di ROM (Read Only Memori). Firmware tidak dapat berubah walau tidak dialiri oleh listrik dan tidak dapat diubah tempat penyimpanannya di ROM nya seperti EEPROM atau Flash ROM, masih dapat diubah sesuai dengan kebutuhan.
- **Commercial Software** adalah perangkat lunak untuk tujuan komersil yang dapat dibeli kepada pendistribusikan, pengembang software, atau kepada rekan pengembang software. pengguna yang membeli software tersebut tidak dapat menyebarluaskan atau membagikan ulang software secara bebas dan tanpa izin penerbitannya akan diletakkan. Contoh software berbayar (commercial software) adalah Corel Draw , Adobe Photoshop, Microsoft Visual Basic NET. Commercial Software dilindungi Undang-Undang Hak Cipta.
- **Free Software** adalah perangkat lunak yang bebas untuk diutak atik baik itu bebas digunakan, disalin, dimodifikasi dan diubah dengan beberapa keharusan yang dapat dinikmati oleh pengguna-pengguna berikutnya.

Dalam konsep kebebasan, setiap orang dalam perangkat lunak bebas ini, dapat mengkomersialkan dan mengambil keuntungan dari pendistribusian dan

modifikasi kode sumbernya, serta dapat menyebarkan luas secara gratis. Istilah free software diciptakan oleh Richard Stallman dan Free Software Foundation (organisasi nirlaba dan merupakan sponsor utama dari proyek GNU). Sekarang ini, perangkat lunak bebas tersedia secara gratis dan dibangun atau dikembangkan oleh suatu komunitas terbuka. Menurut Richard Stallman mengenai pengertian Free Software adalah perihal kebebasan, bukan harga. Untuk mengerti konsepnya, Anda harus memikirkan kata „bebas“ seperti dalam “kebebasan berpendapat”, bukan bebas dalam arti “gratis”.

- **Open Source Software** adalah perangkat lunak yang kode sumbernya untuk diubah, dipelajari, ditingkatkan, dan disebarluaskan karena sifat perangkat lunak sumber terbuka mengembangkan perangkat lunak sumber terbuka.
- **Malware** adalah perangkat lunak yang diciptakan untuk merusak sistem komputer, jaringan komputer tanpa izin dari pemiliknya. Malware disebut sebagai perangkat perusak yang berasal dari kata Malicious dan Software. Istilah virus komputer digunakan sebagai sebutan dalam jenis perangkat perusak. Jenis-jenis perangkat perusak meliputi virus komputer, kuda troya (Trojan horse), perangkat iklan (adware), cacing komputer, rootkit, perangkat jahat (*crimeware*) dan perangkat lunak jahat lainnya.

2.1.7. Konsep Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara

Berdasarkan pasal 12 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah disebutkan bahwa Urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar salah satunya meliputi; ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Dalam pasal 65 ayat (1) huruf b

Undang-Undang yang sama juga disebutkan bahwa “Kepala Daerah mempunyai tugas memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat”.

Tugas dimaksud diamnahkan kepada Satuan Polisi Pamong Praja sesuai pasal 225 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa, “...dibentuk Satuan Polisi Pamong Praja untuk menegakkan perda dan perkara, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat...”. penjelasan peraturan pemerintah (pp) Nomor 16 Tahun 2018 tentang satuan Polisi Pamong Praja yang ditandatangani oleh presiden Joko Widodo pada 3 Mei 2018, bahwa untuk menegakkan peraturan Daerah (perda) dan peraturan Kepala Daerah (perkara), menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat di setiap Provinsi dan Kabupaten/ Kota dibentuk Satuan Polisi Pamong Praja yang disebut Satpol PP.

Pembentukan Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan perda Provinsi dan perda Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana ditekankan pada pasal 2 ayat (2) pp 16/2018 ini. Oleh karenanya, jauh sebelum pp 16/2018 ini berlakunya pemerintah provinsi Sumatera Utara telah mengacu pada pp 6/2010 yang menetapkan Satuan polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara (Satpol PP Provsu) sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dipemerintah Sumatera Utara melalui peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dalam rangka mengoptimalkan tugas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara, maka melalui peraturan

Gubernur Sumatra Utara Nomor 31 Tahun 2017 tentang tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja ditetapkan tugas pokok Satuan Polisi Pamong Praja Provsu, yakni membantu Gubernur di bidang penegakan peraturan perundang-undangan Daerah, ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, sumberdaya aparatur dan perlindungan masyarakat, serta tugas-tugas dekonsentrasi dan pembantuan.

Sesuai dengan peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Produser Satuan Polisi Pamong Praja Bahwa ruang lingkup penyelenggaran ketertiban umum dan ketentraman masyarakat yang menjadi kewenangan Satuan Polisi Praja antara lain:

- 1) Tertib tata ruang,
- 2) Tertib jalan,
- 3) tertib angkutan jalan dan angkutan sungai,
- 4) tertib jalur hijau,
- 5) tertib sungai, saluran, kolam dan pinggir pantai,
- 6) tertib lingkungan,
- 7) tertib tempat usaha dan usaha tertentu,
- 8) tertib bangunan,
- 9) tertib bangunan,
- 10) tertib sosial,
- 11) tertib kesehatan,
- 12) tertib tempat hiburan dan keramaian,
- 13) tertib peran serta masyarakat,
- 14) dan ketentuan lain sepanjang telah di tetapkan dalam peraturan daerah

masing-masing.

Bahwa salah satu tugas pokok Satuan Polisi Pamong Praja Provsu adalah memberikan pelayanan public yang optimal kepada masyarakat Sumatra Utara. Hal ini selaras dengan amanat pasal 8 ayat 2 UU 25/2009 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) pelaksanaan pelayanan,
- 2) pengelolaan pengaduan masyarakat,
- 3) pengelolaan informasi,
- 4) pengawasan internal,
- 5) penyuluhan kepada masyarakat,
- 6) pelayanan konsultasi,

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelaahan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya oleh siapa saja. Hal ini berguna untuk pedoman, panduan atau tolak ukur peneliti dalam meneliti dan menganalisis suatu pokok permasalahan. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Diah Nur Fitriana Inovasi pada tahun 2014 yang berjudul “Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)” bertujuan untuk Selama ini pelayanan KA oleh PT KAI tidak memberikan ketertiban, keamanan, dan

kenyamanan bagi pengguna karena adanya praktik percaloan, penumpang gelap, dan kuota toleransi. Oleh karena itu, PT KAI melakukan inovasi sistem boarding pass untuk semua stasiun operasi termasuk Stasiun Surabaya Gubeng. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana sistem boarding pass dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng. Penelitian ini menggunakan 4 indikator dari Zeithamal, Parasuraman, dan Berry yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, teori inovasi, kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan penelitian deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Stasiun Surabaya Gubeng. Informan adalah pengguna dan server kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya. Server kereta api diperoleh melalui purposive sampling, kemudian pengguna diperoleh melalui accidental sampling. Pengumpulan data diperoleh melalui observasi, deep interview. Analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi sistem boarding pass dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yogi Suwarni dengan judul penelitian “Inovasi di Sektor Publik” pada tahun 2008 yang bertujuan untuk Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan “breakthrough” untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang rigid, kaku dan cenderung status-quo harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya hanya akrab di lingkungan dinamis seperti di sektor

bisnis, perlahan mulai disuntikkan ke lingkungan sektor publik. Sinyal perubahan pun menunjukkan positif, di mana inovasi mulai mendapat tempat di sektor publik. Budaya inovasi ini harus dapat dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi di luar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat dengan tingkat literasi yang lebih baik, mempunyai kesadaran (awareness) yang lebih baik akan haknya. Dengan demikian maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi. Pelajaran penting mengenai inovasi di sektor publik dapat diambil dari masalah yang timbul seputar upaya penerapan teknologi komunikasi dan informasi (ICT) di lingkungan instansi pemerintah di Indonesia, serta inisiatif pemerintah Malaysia dalam menerapkan pelayanan publik secara elektronik (e- service).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fathul Mubarak (2017) Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik Berbasis Android (Studi Kasus: Ombudsman Makassar) Metode Penelitian menggunakan kualitatif, penelitian saintifik, Wawancara, Dokumentasi Hasil Penelitian Aplikasi ini masih banyak memiliki kekurangan. Karena itu perlu dilakukan penyempurnaan dan pengembangan lebih lanjut agar aplikasi ini lebih baik lagi. Aplikasi ini hanya membahas tentang pelaporan maladministrasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah, daerah dan swasta melalui lembaga Ombudsman Kota Makassar

4. Penelitian yang dilakukan oleh Hendra Syah Rizal pada tahun 2019 dengan judul “inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan paspor dengan menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Instrument yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumen. Hasilnya ditemukan bahwa program inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi sudah berjalan dengan baik dilihat melalui pelayanan yang terintegrasi dan berdasarkan SOP serta memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat dan Lembaga. Kerjasama dapat terjalin hingga melibatkan semua unsur Good Governance. Namun pelaksanaan layanan paspor online berjalan kurang baik karena mind-set para pemohon yang masih berfikir bahwa paspor mandiri atau APM lebih efektif dan efisien.
5. Penelitian yang dilakukan oleh kardinah tega (2016) Analisis implementasi pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit (simrs) pada rsud, Metode Penelitian menggunakan Penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif hasil penelitian SDM user penginput data SIM RS sebagian besar dari tenaga D3 Keperawatan. Peran SDM user penginput data SIM RS di masing – masing unit pelayanan di RSUD Kardinah Tegal belum semua SDM melakukan input data pada SIM RS, dan memahami tentang SIM RS. Dilihat dari efisiensi, yaitu membantu pekerjaan menjadi lebih cepat seperti melakukan entry data. Data dan dokumen mengena telah auditable dan accountable yaitu dapat diperiksa dan dipertanggung jawabkan apabila

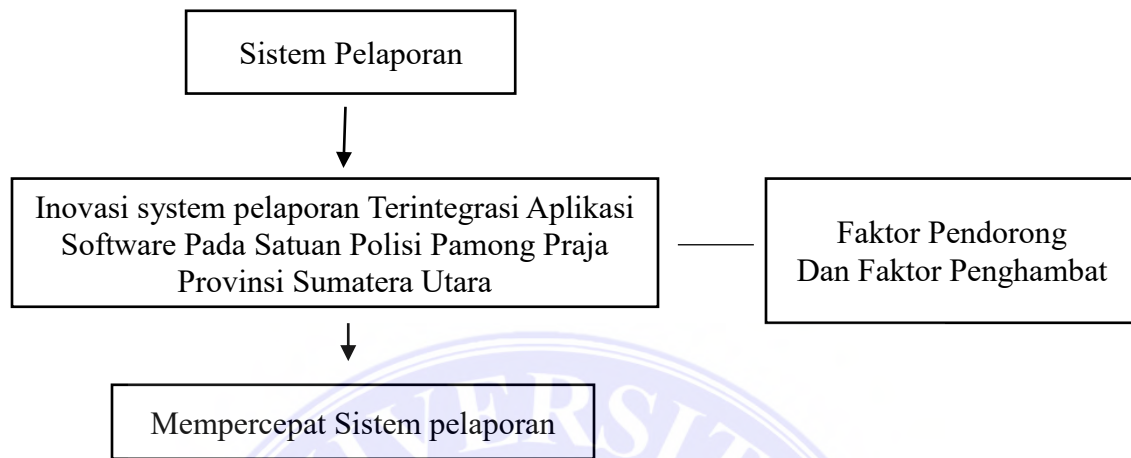
terdapat kesalahan serta didokumentasikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

2.3. Kerangka Pemikiran

Pada era globalisasi ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi lebih ditekankan dalam efisiensi dan efektifitas dari sebuah pelayanan publik. Khususnya saat dunia dalam situasi dan kondisi tertekan dengan adanya wabah penyakit yang disebut covid-19. Sehingga dalam mengatasi hal ini, inovasi pelayanan sangat diperlukan.

Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara dalam memberikan system pelaporan telah melakukan sebuah inovasi di tengah masa pandemic covid 19. Inovasi system pelaporan ini digunakan untuk khususnya untuk mempermudah layanan informasi dari kabupaten / kota ke Pemerintah Pusat. Inovasi pelayanan ini kemudian menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut khususnya terhadap faktor penghambat maupun faktor pendorong keberhasilannya. Tujuannya agar dapat diketahui bagaimana kondisi inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software pada Satuan Polisi Pamong Prja Provinsi Sumatera Utara. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 2 berikut:

Gambar 2. Kerangka Berfikir



Sumber : diolah peneliti, 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu penelitian yang menunjukkan berapa lama peneliti melakukan penelitian, menganalisis, menginterpretasikan serta menyimpulkan hasil penelitian yaitu mulai dari bulan November 2021 hingga bulan Februari 2022. Sedangkan lokasi penelitiannya adalah Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara yang berada di Jalan Kapten Muslim No.80 Medan Helvetia.

3.2. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menganalisis tentang suatu fenomena, peristiwa, sebuah kepercayaan, suatu sikap manusai, dan aktivitas sosial baik secara individu atau perorangan maupun secara kelompok (Sukmadinata, 2009). Selain itu, pendekatan yang digunakan adalah deskriptif. Hal ini karena dalam penelitian ini mencoba untuk mengetahui, menganalisis serta mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan inovasi system Pelaporan Terintegrasi Aplikasi Software.

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian atau subyek penelitian adalah individu-individu tertentu yang dipilih secara sengaja yang diwawancarai untuk kepentingan

informasi, yang akan memberikan jawaban atas permasalahan penelitian. Dalam Moleong (2006: 132) disebutkan: Informan merupakan orang yang bermanfaat untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dari latar penelitian. Informan memberikan pandangannya tentang nilai-nilai, sikap, interaksi sosial, yang berlangsung dalam penelitian ini yaitu tentang inovasi system pelaporan terintegrasi aplikasi software pada Satuan Polisi Pamong Praja Provsinsi Sumatera Utara

Informan terdiri dari:

- a. Informan Kunci : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara
- b. Informan Utama : Sekretaris , Kepala Bidang, Kepala Seksi
- c. Informan Tambahan : Staff

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Kualitas pengumpulan data berkaitan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data sehingga mempengaruhi kualitas dari hasil sebuah penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Teknik Observasi. Menurut Nawawi dan Martini (1992:74), “Observsi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala pada obyek penelitian”.

Adanya observasi peneliti dapat mengetahui kegiatan pengamen jalanan

yang berada di Surakarta, dalam kesehariannya melakukan mengamati. Berdasarkan pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan oleh peneliti guna menyempurnakan penelitian agar mencapai hasil yang maksimal.

2. Metode Wawancara

Teknik Wawancara. Menurut Sugiyono (2010:194), Pengertian wawancara sebagai berikut: Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari.

3. Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen

Dokumen dianggap sebagai catatan sebuah peristiwa yang sudah berlalu oleh Sugiyono (2019). Catatan ini dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini nantinya akan mencoba menggali data melalui dokumen yang berkaitan dengan proses system pelaporan Terintegrasi aplikasi Software.

3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan pada bentuk kalimat-kalimat sehingga dianggap lebih mampu memahami kondisi yang komplek yang tidak cukup apabila diukur dengan skala saja (Moleong, 2008). Sehingga dalam analisis data ini peneliti ingin menggambarkan dan mendeskripsikan dengan kalimat-kalimat mengenai Inovasi Sistem Pelaporan Terintegrasi Aplikasi Software Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera. Adapun proses

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara menganalisis secara tajam, menggolongkan, mengarahkan, memilah data-data yang baik, apabila ditemukan data yang tidak relevan maka harus dibuang kemudian mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan kegiatan setelah reduksi data dan peneliti mendapatkan informasi lengkap untuk menjawab pertanyaan penelitian. Informasi itu kemudian disusun dengan baik dan sistematis sehingga dapat kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data dalam

penelitian kualitatif adalah berupa kalimat atau teks naratif, berbentuk matriks, grafik jaringan maupun bagan yang tetap terdapat deskripsian.

c. **Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan adalah teknik analisis data terakhir setelah penyajian data. Dan teknik ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengambil suatu tindakan.

3.6 Definisi Konsep dan Operasional

3.6.1 Definisi Konsep

Inovasi merupakan suatu gagasan, metode, tindakan, produk, dan atau jasa yang dianggap baru oleh individu ataupun kelompok yang mengadopsinya. Anggapan sebagai ide baru oleh seseorang ditentukan berdasarkan reaksinya dalam bertindak. Apabila dianggap baru maka dikatakan inovasi.

Definisi dari inovasi sendiri meliputi mengenai pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru. Istilah 'baru' di sini bukan berarti produk yang masih orisinal tetapi lebih mengarah pada newness (kebaruan). Arti kebaruan ini, mengartikan bahwa inovasi adalah mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu yang telah ada menjadi satu kombinasi yang baru. 'Kebaruan' sendiri terkait dengan dimensi ruang dan waktu. “Kebaruan” terikat dengan dimensi ruang. Artinya, suatu produk akan dipandang sebagai sesuatu yang baru di suatu tempat tetapi bukan barang baru lagi di tempat yang lain. Namun demikian, dimensi jarak ini telah dijumpai oleh kemajuan teknologi informasi yang sangat dahsyat sehingga dimensi jarak dipersempit. Implikasinya, ketika suatu penemuan baru diperkenalkan kepada suatu masyarakat tertentu, maka dalam

waktu yang singkat, masyarakat akan mengetahuinya. Dengan demikian 'kebaruan' relatif lebih bersifat universal. 'Kebaruan' terikat dengan dimensi waktu yang artinya, kebaruan di jamannya.

3.6.2 Definisi Operasional

a. Inovasi menurut Rogers (2005):

- 1) Relative Advantage atau Keuntungan Relatif, yaitu sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Adanya sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- 2) Compability atau Kesesuaian, yaitu mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu sendiri secara cepat.
- 3) Complexity atau Kerumitan, dengan sifatnya yang baru maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya
- 4) Triability atau kemungkinan dicoba, yaitu inovasi bisa diterima jika hanya telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih.
- 5) Observability atau Kemudahan diamati, yaitu inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

b. Faktor pendorong keberhasilan inovasi (Ancok, 2012):

1. Modal manusia
2. Modal kepemimpinan
3. Modal struktur organisasi



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) System pelaporan terintegrasi Aplikasi Software memiliki kebaruan dan memiliki keunggulan lebih dibandingkan system yang lama.
- 2) System pelaporan terintegrasi Aplikasi Software memiliki kesesuaian terhadap inovasi lama dan tidak semata mengganti inovasi lama tersebut.
- 3) System pelaporan terintegrasi Aplikasi Software layak dikatakan sebagai inovasi baru dan system pelaporan terintegrasi aplikasi software juga mengalami kerumitan khususnya pada munculnya bugs yang hingga saat ini masih terus dilakukan pengembangan.
- 4) System pelaporan terintegrasi Aplikasi Software telah melalui uji coba dan menerima respon yang positif karena dirasa sangat membantu ASN dalam melaksanakan tugas..
- 5) System pelaporan terintegrasi Aplikasi Software mudah diamati dan bersifat *observability* yang dapat dilakukan oleh semua ASN yang berkaitan dengan system pelaporan aplikasi software melalui monitoring dan evaluasi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

- 1) Kantor/ Badan/ Dinas OPD lainnya perlu meniru dalam meningkatkan kebaruan dari pelayanan yang unggul dari sistem yang lama;
- 2) Meskipun System pelaporan terintegrasi Aplikasi Software telah dianggap sebagai inovasi yang unggul, sebaiknya kehadiran System pelaporan Aplikasi Software bukan sebagai pengganti inovasi yang lama;
- 3) Untuk Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara, perlu ditemukan segera penyelesaian terhadap kendala baik mengenai bugs yang sering muncul, juga mengenai database yang harus sinergi;
- 4) Inovasi baru harus melalui uji coba ke ASN agar dapat diukur kebermanfaatannya terhadap Kantor/ Badan/ Dinas OPD lainnya.;
- 5) Inovasi harus mudah diamati dan dilakukan penelitian guna mengawasi dan memberi evaluasi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

1. Buku

- Albury, David. 2003. *Innovation in the Public Sector*. Discussion paper. The Mall. London
- Ancok, D. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga
- Darmawan, Ikhsan. 2011. E-Government: Studi Pendahuluan di Kabupaten Sragen. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011* LAB-ANE FISIP Untirta. Diakses dari <http://lab-ane.fisip-untirta.ac.id/ejurnal-labane/> tgl 16 Februari 2012 pk123.02
- Disampaikan pada Seminar Nasional, Pengembangan Ilmu Ekonomi dalam Menghadapi Globalisasi, hal. 181-192, ISBN: 978-602-8819-34-3, UNP Press Padang, Fakultas Ekonomi UNP, Maret 2011*
- Dwiyanto, Agus (ed.). 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fitriana, Diah Nur. 2014. Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 2, Nomor 1.
- Halvorsen, Thomas, et al. 2005. *On the Differences between public and private sector innovations*. Publin Report. Oslo.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Muluk, Khairul . 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim: Bayumedia Publising
- Moenir, H.A.S.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J. Lexy.2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- M. Iman Santoso, *Perspektif Imigrasi dalam Migrasi Manusia*, 2014.

- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pusbindiklatren Bappenas. 2020. Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi. Majalah Simpul Perencana .Volume 37.
- Rachmat Reiza Mirhaj, Friement F.S Aruan. Pelayanan izin tinggal onlineTeknis Substantif Bidang Keimigrasian, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum Dan Hak Asasi Manusia Kementerian Hukum Dan Hank Asasi Manusia Republik Indonesia 2020, Jakarta: Percetakan Pohon Cahaya 2020.
- Rizal, Syah Hendra. 2019. Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Pekan Baru: Universitas Islam Riau
- Rogers, Everett M. 2003. Free Press. hal 219
- Rogers, E.M., 2005. *Diffusion of Innovations 5th edition*, Free Press. New York
- Samsara, Ladiatno. 2013. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1, Nomor 1.
- Setyaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Medika Aksara Globalindo
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Suwarni, Yogi. 2008. *Inovasi d Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group
- United Nations, 2005. *Innovations in the Public Sector: Compendium of Best Practices*. UNDESA. New York.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo

2. Internet

KBBI Daring. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Availableat: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/wewenangdiakses> pada tanggal 20 September 2021.

3.Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 11 Tahun 2018 tentang Sistem Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Berbasis Kompetensi di Lingkungan Menteri Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Peraturan Lembaga Administrasi Negara No. 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia No. 16 Tahun 2019 tentang Pelatihan Kepemimpinan Administrator.

Peraturan Gubernur No. 31 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara.

Keputusan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia No. 1008/K.1.PDP.07/2019 tentang Kurikulum Pelatihan Kepempinan Administrator.

Rencana Strategis Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara Tahun 2020 – 2024.

