

ABSTRAK

Ela : “ Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Layanan Aplikasi E-SKM Di Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung “

Suatu inovasi dalam pelayanan hadir sebagai upaya untuk mengatasi berbagai permasalahan yang selalu ada khususnya dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik yang saat ini sudah diluncurkan oleh Pemerintahan Kabupaten Bandung dan sudah diterapkan di Kecamatan Arjasari yaitu aplikasi E-SKM (Elektronik Survei Kepuasan Masyarakat) yang merupakan aplikasi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan yang berada di Kabupaten Bandung. Inovasi E-SKM ini hadir sebagai upaya untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan dengan meningkatkan pelayanan publik, serta meningkatkan peran masyarakat. Adapun yang melatarbelakangi penelitian ini adalah adanya berbagai macam permasalahan yang berkaitan dengan penerapan inovasi E-SKM di Kecamatan Arjasari seperti kurangnya sumber daya manusia yang memadai, jaringan internet yang masih kurang, serta fasilitas yang belum memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan untuk diamati dalam penerapan inovasi aplikasi E-SKM di Kecamatan Arjasari.

Teori yang digunakan oleh peneliti untuk memudahkan dalam penelitian adalah teori Rogers dalam Suwarno (2008) yang mengemukakan bahwa ada lima atribut atau dimensi yang dapat digunakan dalam melihat inovasi di sebuah instansi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Dalam pengumpulan data, peneliti memperoleh sejumlah data yang berasal baik dari yang sifatnya sekunder ataupun primer, seperti wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi aplikasi E-SKM di Kecamatan Arjasari sudah dikatakan berjalan dengan cukup baik adapun beberapa permasalahan yang sering terjadi diantaranya kurangnya jaringan internet, sumber daya manusia dan fasilitas yang belum memadai tetapi semua itu masih bisa diatasi.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, E-SKM

ABSTRACT

Ela : “E-Government-Based Public Service Innovation Through E-SKM Application Services in Arjasari District, Bandung Regency”

An innovation in service is present as an effort to overcome various problems that always exist, especially in public services. The public service innovation that has been launched by the Bandung Regency Government and has been implemented in Arjasari District is the E-SKM (Electronic Community Supervision) application which is an application to measure the level of community satisfaction with the services provided by a government agency located in Bandung Regency. This E-SKM innovation is present as an effort to realize prosperity by improving public services, as well as increasing the role of the community. The background for this research is the existence of various kinds of problems related to the application of E-SKM innovation in Arjasari District such as the lack of adequate human resources, the internet network is still lacking, and the facilities are not sufficient..

This study aims to find out how the advantages, suitability, complexity, possibility of trying, and ease of observation in the application of E-SKM application innovations in Arjasari District.

The theory used by researchers to facilitate research is the theory of Rogers in Suwarno (2008) which suggests that there are five attributes or dimensions that can be used in viewing innovation in an agency, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability.

The research method used in the qualitative research method is descriptive. In collecting data, researchers obtained a number of data that came from either secondary or primary, such as interviews, observations, and literature studies.

The results showed that the implementation of the E-SKM application innovation in Arjasari District was said to be running quite well, while some problems that often occur include the lack of an internet network, inadequate human resources and facilities but all of them can still be overcome.

Keywords : Innovation, Public Service, E-SKM